CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION
PLATEFORME IZIDORE (ex – LesCartons)

Date de mise à jour des CGU : Novembre 2022

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION – OPPOSABILITÉ ET MODIFICATIONS DES CGU

1.1. Champ d'application

1.1.1. Les présentes CGU sont destinées et s'appliquent à toute **personne physique** désireuse d'utiliser notre Plateforme IZIDORE et nos Services, agissant exclusivement à titre non professionnel, uniquement dans le cadre de ses besoins privés, de façon non répétitive et donc à l'exclusion de toute activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après « ***Utilisateur*** » ou « ***Vous*** »).

« ***Nous*** » ou « ***IZIDORE*** » désigne la **société TOULOA**, Société par Actions simplifiée au capital de 9342,45€ ayant son établissement principal au 31 allées Jules Guesde à Toulouse (31000), immatriculée auprès du RCS de TOULOUSE sous le numéro 835 360 298, représentée par Manon LE PADELLEC, Président.

1.1.2. Des CGU à destination des Utilisateurs agissant à titre exclusivement professionnel seront spécialement établies pour l'utilisation de la Plateforme et des Services, et seront mises en ligne prochainement.

Pour toute interrogation concernant la Plateforme IZIDORE et nos Services, Vous pouvez Vous reporter à notre FAQ. En cas de conflit entre notre FAQ et les présentes CGU, ces dernières prévalent.

1.2. Objet

1.2.1. Les présentes CGU ont pour objet de déterminer les conditions selon lesquelles (i) Nous Vous concédons un droit d'utilisation de la Plateforme aux fins de bénéficier des Services, et (ii) les modalités selon lesquelles Vous avez la possibilité d'utiliser les Services.

1.2.2. L'utilisation de la Plateforme et des Services est subordonnée à l'acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGU.

Par conséquent préalablement à (i) votre Inscription sur la Plateforme (*cf. article 4*), et (ii) toute utilisation de nos Services, Vous déclarez avoir pris connaissance des présentes CGU et les avoir acceptées, sans restriction ni réserve, en cochant la case prévue à cet effet au moment de votre Inscription.

1.3. Modification – opposabilité des CGU

1.3.1. Nous Nous réservons la faculté de modifier les présentes CGU à tout moment. Les modifications prendront effet dès leur mise en ligne. Nous Nous engageons à Vous informer par tous moyens adaptés et au préalable de cette évolution.

Pour pouvoir continuer à bénéficier de nos Services postérieurement à la mise en ligne des CGU mises à jour, Vous serez invité, lors de votre connexion à la Plateforme, à (i) prendre connaissance de la version des CGU mises à jour, et (ii) les accepter sans restriction ni réserve.

A défaut d'accepter les CGU mises à jour, il ne Vous sera plus possible d'utiliser nos Services via la Plateforme. Les conditions de cessation d'utilisation de nos Services sont à cet effet décrites à l'article 17.

1.3.2. La version des CGU en vigueur applicable à la Plateforme ainsi qu'aux Services est la version mise en ligne sur notre Plateforme IZIDORE.

1.3.3. Les CGU sont rédigées en français. Seule cette version fait foi, quelles que soient les traductions réalisées.

1.3.4. Les présentes CGU seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

« ***Acheteur*** » : désigne tout Utilisateur utilisant les Services aux fins de procéder à l'achat de Meuble depuis la Plateforme.

« ***Annonce*** » : désigne toute offre de vente de Meuble mise en ligne par un Vendeur depuis son Vide-Appart. Une Annonce correspond nécessairement à UN (1) Meuble ou un LOT de plusieurs Meubles.

« ***CGU*** » : désigne les présentes conditions générales d'utilisation de la Plateforme IZIDORE et de nos Services.

« ***Données*** » : désigne l'ensemble des données, quelle qu'en soit la nature, que Vous Nous communiquez dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et de nos Services, y compris les Données personnelles.

« ***Données personnelles*** » : désigne l'ensemble des informations permettant de Vous identifier, directement ou indirectement, en votre qualité de personne physique.

« ***E-bon cadeau*** » : désigne le code d'authentification auquel une valeur forfaitaire fixe en EUROS (€) a été attribuée. Chaque E-bon cadeau est utilisable conformément aux présentes CGU et nos Conditions d'utilisation E-bons Cadeaux. En cas de conflit, les premières prévalent.

« ***Frais de services*** » : désignent les sommes, notamment la commission, que Nous percevons en contrepartie de nos Services ainsi que de l'utilisation de la Plateforme. Les modalités de nos Frais de services sont décrites à l'article 11.

« ***Inscription*** » : désigne la création par l'Utilisateur de son compte personnel sur la Plateforme IZIDORE selon les procédures visées à l'article 4.1. Il peut s'agir d'une Inscription Rapide ou d'une Inscription Complète.

« ***Meubles*** » : désigne tout bien meuble corporel appartenant à une des catégories ci-dessous :

- éléments/mobiliers d'ameublement
- éléments/objets de décoration
- éléments/appareils électroménager

Ne constituent pas un « *Meuble* » au sens des présentes CGU tous éléments, objets ou appareils non expressément visés ci-dessus, tels que notamment les appareils électroniques et informatiques type ordinateurs, tablettes, smartphone, téléphones, appareils de son, photos et vidéos ainsi que tous types d'objets connectés.

« ***Plateforme IZIDORE*** » ou « ***Plateforme*** » : désigne les codes, les pages, le contenu, la charte graphique de la plateforme accessible depuis le site internet www.izidore.com ou sous forme d'application mobile, que Nous mettons à votre disposition dans les conditions de l'article 13 pour l'exécution de nos Services.

« ***Politique de confidentialité*** » : désigne le document intitulé « *Politique de confidentialité* », accessible depuis la Plateforme, et décrivant l'utilisation que Nous faisons de vos Données personnelles.

« Prestataire de paiement » : désigne MANGOPAY SA, société anonyme de droit luxembourgeois, au capital de 6 200 000 euros, dont le siège social est situé 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459, habilitée à exercer son activité au sein de l'Espace Economique Européen, en qualité d'établissement de monnaie électronique agréé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon L-1150 Luxembourg.

« ***Prix de Vente*** » : désigne le prix tel que visé à l'article 8.3.1.

« ***Profil de vente*** » : désigne les informations relatives au Vendeur telle que visée à l'article 5.2.2.

« ***Services*** » : désigne le service d'intermédiation exploité par IZIDORE, tel que décrit à l'article 3.1, accessible et mis à disposition depuis la Plateforme IZIDORE, dont les fonctionnalités sont décrites à l'article 3.2.

« ***Utilisateur*** » : désigne toute personne physique telle que visée à l'article 1.1.

« ***Vente*** » : désigne une opération de vente de Meuble(s) entre un Vendeur et un Acheteur formalisée depuis la Plateforme dans les conditions visées à l'article 8.

« ***Vide-Appart*** » : désigne, sur la Plateforme, l'espace personnel à chaque Vendeur à partir duquel il peut déposer une ou plusieurs Annonces. Cet espace est accessible depuis la rubrique intitulée « *Vendre* » ou « *Mes Produits* ».

« ***Vendeur*** » : désigne tout Utilisateur utilisant nos Services aux fins de procéder à la vente de Meubles depuis la Plateforme.

ARTICLE 3 : PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME IZIDORE

3.1. Rôle d'IZIDORE

3.1.1. Nous avons pour activité le développement et l'exploitation de la Plateforme IZIDORE depuis laquelle Nous proposons **un service d'intermédiation** pour la vente de Meubles d'occasion entre les Utilisateurs.

Pour plus d'information concernant les fonctionnalités de notre Plateforme IZIDORE, reportez-Vous à l'article 3.2.

3.1.2. En notre qualité d'intermédiaire, Nous Vous précisons et Vous rappelons que :

Nous ne sommes pas une partie à la Vente, et Nous n'intervenons donc d'aucune façon à cette dernière.

Il appartient exclusivement aux Utilisateurs, en leur qualité respective de Vendeur et d'Acheteur de définir les conditions et modalités de ladite Vente, notamment le prix du Meuble et les modalités de livraison. A ce titre :

- le Vendeur est seul responsable des Annonces proposées depuis son Vide-Appart, de leurs contenus, et la conformité du Meuble à l'Annonce
- l'Acheteur est seul responsable des commandes de Meubles effectuées depuis la Plateforme, ainsi que de leurs modalités de livraison et réception

Notre rôle se limite à faciliter la rencontre entre l'Acheteur et le Vendeur pour la conclusion de la Vente. Pour ce faire, Nous mettons à votre disposition

la Plateforme IZIDORE et nos Services dans les conditions décrites aux présentes CGU.

Le Vendeur et l'Acheteur sont ainsi seuls responsables de la Vente de Meubles réalisée par l'intermédiaire de la Plateforme, et des conséquences y associées.

Nous percevons des Frais de service spécifiques pour ce service d'intermédiation, dont Vous pouvez retrouver les conditions et modalités à l'article 11.

3.2. <u>Fonctionnalités de la Plateforme IZIDORE</u>

Notre Plateforme IZIDORE offre aux Utilisateurs les fonctionnalités suivantes :

- création d'un Vide-Appart en vue de déposer des Annonces sur la Plateforme IZIDORE : l'Utilisateur a alors la qualité de Vendeur (*cf. article 5*)
- consultation des Vide-Apparts, et plus généralement de toutes les Annonces publiées sur la Plateforme en vue de procéder à l'achat de Meubles : l'Utilisateur a alors la qualité d'Acheteur (*cf. article 7*)
- formalisation de la Vente, depuis la Plateforme IZIDORE, entre le Vendeur et l'Acheteur (*cf. article 8)*
- une solution de paiement en ligne (*cf. article 9.1*)
- un espace de messagerie personnel pour échanger entre Utilisateurs (*cf. article 9.2*)
- Des conseils pratiques pour la vente et l'achat de Meubles d'occasion, accessibles depuis la Plateforme IZIDORE (*cf. article 9.3*)

3.3. <u>Conditions d'accès à la Plateforme IZIDORE et à nos Services</u>

3.3.1. Modalités d'accès à la Plateforme IZIDORE et nos Services

Pour accéder à la Plateforme IZIDORE, et consulter son contenu :

- Vous devez disposer d'un accès internet et/ ou une connexion a minima 3G
- Lorsque Vous utilisez la Plateforme sous sa forme d'application mobile, Vous devez au préalable télécharger et installer ladite application depuis les stores Android et Apple
- Aucune Inscription n'est nécessaire. Depuis l'application mobile de la Plateforme, Vous pouvez y accéder et la consulter en qualité d'invité.

  Toutefois, Nous pouvons Vous demandez de Nous fournir une adresse mail pour poursuivre la consultation du contenu sur notre Plateforme.

En revanche, et ceci afin de protéger l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données y attachées, l'utilisation de tous nos Services, à l'exception du Service visé à l'article 9.3, nécessite :

- Votre Inscription, et donc l'acception des CGU à cette occasion
- Le renseignement de vos identifiant et mot de passe personnels fournis au moment de votre Inscription
- Que Vous respectiez les conditions pour accéder à la Plateforme IZIDORE ci-dessus

3.3.2. Conditions financières pour l'accès et l'utilisation de notre Plateforme IZIDORE et de nos Services

Sont gratuits, et ne donnent lieu au versement d'aucune contribution financière de votre part à notre encontre :

- votre accès et consultation de la Plateforme
- votre Inscription, quelle que soit votre qualité (Vendeur ou Acheteur)

Le seul Service payant et donnant donc lieu au versement d'une contrepartie financière à notre encore, sous la forme de Frais de services, est celui de la formalisation d'une Vente (*cf. article 8*). Les Frais de services sont supportés par l'Acheteur.

En tout état de cause, restent à votre charge exclusive les frais suivants :

- les coûts de connexion et/ou abonnement auprès de votre opérateur de téléphonie mobile ou fournisseur d'accès internet, ou encore le matériel, les logiciels nécessaires pour accéder à la Plateforme
- tous les autres frais mis à votre charge exclusive au titre des présentes CGU.

ARTICLE 4 : INSCRIPTION SUR LA PLATEFORME IZIDORE

L'Inscription désigne la création d'un compte personnel par l'Utilisateur sur la Plateforme, qu'il soit Acheteur ou Vendeur, conformément à la présente section.

4.1. <u>Création d'un compte personnel</u>

4.1.1. Pour créer un compte depuis la Plateforme IZIDORE Vous devez à minima renseigner votre nom, prénom, adresse mail et numéro de téléphone (« ***Inscription Rapide*** »).

L'Inscription Rapide ne vous permet d'accéder qu'au Service « Création et gestion du Vide-Appart » (*cf. article 5).* L'accès aux autres Services de la Plateforme IZIDORE nécessite une Inscription Complète.

4.1.2. Pour que votre inscription soit complète, toutes les informations ci-dessous doivent être renseignées (« ***Inscription Complète*** ») :

- civilité
- nom et prénom
- date de naissance
- nationalité
- ville de résidence
- adresse mail valide
- numéro de téléphone
- identifiant et mot de passe

Vous avez aussi la possibilité de créer votre compte personnel par l'intermédiaire de vos identifiants et mots de passes attachés à vos comptes Facebook, Google +, Apple connect et/ou autres réseaux sociaux dont les liens seront éventuellement mis à disposition sur la Plateforme.

Dans le cas où Vous ne fourniriez pas l'ensemble de ces éléments (*cf. article 4.1*.2), Vous ne pourrez accéder qu'au Service « Création et gestion du Vide-Appart » (cf. *article 5*) sous réserve d'avoir procédé à une Inscription Rapide.

4.1.3. Vous êtes seul responsable des informations fournies aux fins de votre Inscription.

Vous Vous engagez à ne pas créer ou utiliser, sous votre propre identité ou celle d'un tiers d'autres comptes que celui initialement créé.

4.1.4. Le nombre de compte par Utilisateur sur la Plateforme est limité à un (1).

4.2. <u>Gestion du compte personnel Utilisateur</u>

Vos identifiant et mot de passe créés aux fins d'accéder à votre compte personnel sur la Plateforme sont confidentiels, personnels et ne peuvent être réinitialisés qu'à votre initiative.

Vous Vous engagez à mettre en œuvre tous les moyens à votre disposition pour en préserver la confidentialité pendant toute la durée d'utilisation de nos Services.

La préservation de ces caractères personnels et confidentiels est de votre seule responsabilité. En cas de faille de sécurité (notamment la perte ou l'oubli) de vos identifiant et mot de passe, Vous Vous engagez à Nous en informer sans délai afin que Nous puissions prendre, le cas échéant, toute mesure que Nous jugerons adaptée en vue de remédier à ladite faille de sécurité.

4.3. <u>Désinscription de nos Services / suppression du compte personnel Utilisateur</u>

4.3.1. Vous avez la faculté de supprimer votre compte personnel Utilisateur à tout moment depuis votre espace personnel sur la Plateforme, sous réserve qu'aucune Vente ne soit en cours d'exécution.

Une Vente est réputée être en cours d'exécution tant que le Meuble n'a pas été livré (*cf. article 8.4*).

Pour supprimer votre compte personnel, Vous pouvez également suivre la procédure visée à l'article 17.1.

4.3.2. Nous Nous réservons la faculté unilatérale de suspendre votre accès à la Plateforme IZIDORE et nos Services, voire de supprimer votre compte personnel dans les conditions prévues à l'article 17.2.

ARTICLE 5 : CRÉATION ET GESTION DU VIDE APPART

5.1. <u>Création du Vide-Appart</u>

Votre Vide-Appart est créé, puis configuré lors de la création de votre première Annonce. Il regroupe l'ensemble de vos Annonces.

5.2. <u>Création d'une Annonce</u>

Pour pouvoir être créée, puis publiée, sur la Plateforme IZIDORE, chaque Annonce doit impérativement :

5.2.1. Identifier le Meuble que Vous souhaitez vendre, en renseignant les critères suivants :

- le type/nature de Meuble
- les caractéristiques précises du Meuble (description), notamment ancienneté et état

- UNE (1) photo au minimum ; Vous pouvez télécharger au maximum DIX (10) photos par Annonce

- votre prix de revente du Meuble et le prix auquel Vous aviez acheté le Meuble

Vous déterminez seul et librement, en tant que Vendeur, le prix d'achat et de revente de votre Meuble.

5.2.2 Renseigner votre profil de vente, à savoir :

- vos coordonnées

- les conditions de vente de votre Meuble, notamment modalités de livraison/retrait, vos disponibilités pour le retrait, la date de fin de l'opération de vente

- le caractère négociable ou non du prix de vente de Vos Meubles.

Les informations de votre Profil de vente sont renseignées lors de la création de votre première Annonce, et sont identiques pour toutes les Annonces.

Les informations obligatoires sont signalées comme telles sur le formulaire du profil de vente.

5.2.3 La création de votre Annonce est confirmée lorsque Vous cliquez sur « *Enregistrer* ».

5.3 <u>Mise en ligne d'une Annonce sur la Plateforme IZIDORE</u>

5.3.1. Une Annonce est mise en ligne sur la Plateforme IZIDORE dans un délai maximum de SOIXANTE-DOUZE (72h) suivant la confirmation de sa création (*cf. article 5.2.3*). Ce délai est indicatif.

5.3.2. Pendant ce délai, Nous Nous réservons la faculté de contrôler le contenu de votre Annonce, et d'en refuser la diffusion, notamment en cas de non-conformité avec les présentes CGU ou la règlementation applicable.

Pour les mêmes motifs, Nous Nous réservons également la faculté discrétionnaire de supprimer toute Annonce postérieurement à sa mise en ligne, voire en pareille circonstance, de suspendre et/ou résoudre votre accès à la Plateforme et nos Services dans les conditions visées à l'article 17.2.

Quel que soit le motif, si Nous refusons de mettre en ligne votre Annonce, ou si Nous la supprimons postérieurement, Nous Vous en informerons par mail dans les meilleurs délais.

5.3.3. Une fois mis en ligne, votre Vide-Appart et vos Annonces apparaîtront sur la Plateforme IZIDORE suivant les critères de classement et de référencement visées à l'article 6.

5.4. <u>Gestion du Vide-Appart</u>

Depuis votre Vide-Appart, Vous pouvez créer autant d'Annonces que Vous le souhaitez.

Vous pouvez également depuis ce dernier et à tout moment, sous réserve qu'aucune Vente ne soit en cours (cf. article) :

- modifier le contenu ou supprimer une Annonce existante, (*cf. article 4.3.1*)

- modifier le contenu de votre Profil de vente.

ARTICLE 6 : CLASSEMENT ET RÉFÉRENCEMENT DES VIDE-APPARTS ET ANNONCES SUR LA PLATEFORME IZIDORE

L'Utilisateur peut consulter depuis la Plateforme IZIDORE l'ensemble des Vides-Apparts et Annonces mis en ligne sur la base des critères de classement et de référencement décrits au sein de la présente rubrique.

6.1. Par défaut, les Vide-Apparts et Annonces sont classés sur la Plateforme IZIDORE selon les critères suivants :

- Vide-Appart, et selon la localisation de ces derniers (ville)

- catégorie de Meubles

- marque de Meubles

- date de publication

6.2 L'Utilisateur a la possibilité de sélectionner ses propres critères de classement/référencement des Annonces et/ou Vide-Apparts depuis l'espace de recherche en sélectionnant parmi les suivants :

- la localisation

- le type de Meubles

- la marque de Meubles

- le prix

- le caractère nouveau de l'Annonce :

- le type de vente : « *vente en lots* »

Dans ce cas, les Vides-Apparts et Annonces apparaîtront sur la base des critères de recherche renseignés par l'Utilisateur.

ARTICLE 7 : COMMANDE DE MEUBLES DEPUIS LA PLATEFORME IZIDORE

7.1. Caractéristiques des Meubles

7.1.1. Les caractéristiques essentielles relatives aux Meubles ainsi que leurs prix sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible par chaque Vendeur au sein de l'Annonce correspondante.

Le Vendeur s'engage à télécharger des photos des Meubles le plus fidèle possible, mais ne peut assurer une similitude parfaite avec le Meuble proposé.

Nous invitons donc l'Acheteur, préalablement à toute passation de commande, à :

- porter une attention particulière à ces informations
- procéder à toutes les diligences requises pour s'assurer que le Meuble corresponde à son besoin, et puisse être livré et installé au sein du lieu auquel il le destine, notamment à l'intérieur de ce lieu.

Aucune responsabilité ne pourra notamment être encourue par la Plateforme IZIDORE lorsque la non-conformité du Meuble commandé, ou l'impossibilité de livrer ou d'installer ce Meuble, résulte d'un défaut de l'Acheteur dans la réalisation de ces diligences, qu'il s'agisse d'une erreur ou omission, volontaire ou non.

7.1.2 Préalablement à toute commande, il appartient exclusivement à l'Acheteur de vérifier que les dimensions et poids du Meuble qu'il souhaite commander permettent sa livraison et installation au sein du lieu auquel il le destine, notamment à l'intérieur de ce dernier.

Si le Meuble commandé ne peut être livré ou installé au sein du lieu concerné, notamment à l'intérieur, à raison d'une faute/erreur de l'Acheteur sur les dimensions ou poids du Meuble, et/ou d'une omission de vérifier ces derniers, Nous Vous rappelons que :

- l'Acheteur ne pourra prétendre à aucun remboursement du Prix de Vente, annulation ou résolution de la Vente
- la livraison sera effectuée « *au pied du camion* » et donc à l'extérieur du lieu auquel le Meuble commandé est destiné, quelles que soient les options de livraison sélectionnées par l'Acheteur
- le cas échéant, l'Acheteur supportera l'ensemble des frais supplémentaires nécessaires à une nouvelle livraison/installation dudit Meuble au sein du lieu auquel il le destine, notamment à l'intérieur.
- Aucune responsabilité n'est encourue par la Plateforme IZIDORE à quelque titre que ce soit, les troubles et difficultés d'exécution étant exclusivement imputables à l'Acheteur.

7.2 Processus de passation de commande

7.2.1. Pour commander un Meuble depuis la Plateforme IZIDORE, Vous devez obligatoirement suivre le processus de commande suivant :

- accès à la Plateforme IZIDORE,
- sélection d'un Vide-Appart ou d'une Annonce
- choix du/des Meuble(s), et ajout au Panier. Sur le panier, un résumé de la commande s'affiche, l'Acheteur vérifie les éléments de la commande, et le cas échéant, corrige les éventuelles erreurs
- validation du contenu du panier en cliquant sur « J'achète »
- sélection de l'option de livraison parmi celles disponibles, et renseignement des informations de livraison nécessaires
- confirmation de l'option livraison sélectionnée à l'étape précédente en cliquant sur « Je valide la livraison »
- identification de l'Utilisateur soit en procédant à l'Inscription, soit en renseignant ses identifiant et mot de passe personnels, puis validation des données renseignées en cliquant sur « j'enregistre mes informations »
- renseignement des informations de paiement par carte bancaire. Le cas échéant, ajout du code de promotion sous forme du numéro d'E-bon cadeau.
- prise de connaissance du récapitulatif de la commande et, le cas échéant, modification. À ce stade, l'Acheteur peut encore modifier le contenu de son panier préalablement à la validation de ce dernier.
- validation de la commande en cliquant sur « Je paie le montant de ___ € »
- suivre les instructions de la plateforme de paiement selon les outils de sécurisation des paiements suivants : Carte bancaire, Paypal ou Amazon Pay

- information de l'Acheteur de la prise en compte de sa commande par mail

À l'issue de ce processus, la commande de l'Acheteur est enregistrée, mais non confirmée. Pour être confirmée, la commande doit être acceptée par le Vendeur (*cf. article 8.1*).

7.2.2 La sélection, et donc l'achat, de plusieurs Meubles au sein d'une même commande n'est possible que si les Meubles concernés appartiennent au même Vide-Appart.

Si Vous souhaitez commander plusieurs Meubles provenant de différents Vide-Apparts, Vous devrez procéder à autant de commande qu'il y a de Vide-Appart.

7.3 Suivi de la commande

Vous disposez à tout moment de la faculté de consulter le statut de vos commandes au sein des rubriques « *Mes achats* ».

ARTICLE 8 : FORMALISATION D'UNE VENTE DEPUIS LA PLATEFORME IZIDORE

8.1. Conclusion de la Vente entre l'Acheteur et le Vendeur

8.1.1. Une fois la commande de Meuble validée par l'Acheteur (*cf. article 7.2.1*), une notification, par mail ou via la Plateforme IZIDORE, est adressée au Vendeur pour :

- l'informer de la commande de l'Acheteur ;

- l'inviter à accepter ladite commande, notamment en fonction du caractère disponible ou non du Meuble concerné.

Le Vendeur dispose d'un délai de QUARANTE-HUIT HEURES (48h) à compter de la réception de cette notification pour accepter la commande de l'Acheteur.

8.1.2 A l'issue de ce délai de QUARANTE-HUIT HEURES (48h) :

- Si le Vendeur n'a pas répondu ou accepté expressément la commande de Meubles, le Meuble sera réputé indisponible.

  En conséquence, la commande de l'Acheteur ne sera pas confirmée, et aucune Vente ne sera réputée conclue avec le Vendeur.

  Le Prix de Vente payé au moment de la commande par l'Acheteur ne sera pas débité de son moyen de paiement (*cf. article 8.3.2*).

  Une notification sera adressée à l'Acheteur via la Plateforme IZIDORE et par mail, pour l'informer du refus de la commande par le Vendeur.

- Si le Vendeur accepte la commande de l'Acheteur, la Vente entre l'Acheteur et le Vendeur sera réputée parfaite, et donc conclue à titre ferme et définitif, et ce, dès l'acception de la commande par le Vendeur.

  Cette acceptation est matérialisée par la confirmation du caractère disponible du/des Meubles depuis la Plateforme IZIDORE par le Vendeur lorsqu'il clique sur « Je valide la commande » depuis la notification adressée, ou son interface de suivi de commande.

8.2 Modification/Annulation d'une Vente

Une fois la Vente conclue (*cf. article 8.1*), elle est réputée être ferme et définitive. Elle ne peut donc plus être ni annulée ni modifiée sans l'accord commun du Vendeur et de l'Acheteur, sauf dispositions contraires aux présentes.

Une vente ne peut être annulée en tout ou partie qu'en cas d'accord écrit de l'Acheteur et du Vendeur. Cet accord qui devrait être clairement explicité dans la conversation entre l'Acheteur et le Vendeur de la messagerie izidore.
Les parties devront ensuite notifier leur souhait au Service Client sans délai par l'intermédiaire du formulaire de contact, ou l'adresse aide@izidore.com.

Si la vente ne respecte pas les présentes conditions générales, la plateforme IZIDORE se réserve le droit d'annuler la vente, sans remboursement.

Si l'annulation est à la demande de l'Acheteur , IZIDORE ayant effectué sa prestation de mise en relation se réserve le droit de conserver les frais de protection de Service.).

Si l'annulation est à la demande du vendeur, et que ni IZIDORE, ni ses partenaires n'ont failli à la réalisation de leur prestation,des frais de 10% du montant du Meuble lui seront réclamés..

Si la livraison doit être annulée après validation à cause d'une faute imputable au vendeur,des frais de 50 € lui seront réclamés

Dans le cadre d'une Vente, le droit de rétractation, tel que prévu par les dispositions du Code de la consommation, n'est pas applicable. Pour plus d'informations, reportez-Vous à la section relative au régime uridique applicable à la Vente (cf. *article 8.6*).

8.3. Conditions financières de la Vente

8.3.1. Prix de Vente

Le Prix de Vente correspond au prix de la commande de Meuble(s) affiché sur la Plateforme IZIDORE au moment de la passation de commande par l'Acheteur, et comprend (« ***Prix de Vente*** ») :

- le prix de vente de chaque Meuble, en Euros, hors taxes.

  Ce prix est librement fixé par le Vendeur au moment de la création de son Annonce (cf. *article 5.2.1).*

- Les frais de livraisons, en Euros, toutes taxes comprises, lorsqu'ils sont applicables.

- Nos Frais de services.

  Le Prix de Vente tient compte d'éventuelles réductions dont bénéficierait l'Acheteur, notamment si ce dernier est titulaire d'un E-bon cadeau.

8.3.2 Règlement du Prix de Vente par l'Acheteur

Le Prix de Vente est réglé, en totalité, par l'Acheteur au moment de la passation de commande au moyen du paiement suivant :

- carte bancaire, et/ou ;

- E-bon cadeau.

  Lorsque l'Acheteur souhaite utiliser un E-bon cadeau pour régler le Prix de Vente, il s'engage à respecter les Conditions Générales E-bons cadeaux IZIDORE.

Le moyen de paiement de l'Acheteur n'est effectivement débité du Prix de Vente qu'une fois la commande confirmée par le Vendeur, et donc la Vente conclue (*cf. article 8.1*).

Nous attirons votre attention sur le fait que certains établissements bancaires et financiers peuvent séquestrer le Prix de Vente et procéder à son débit sur le compte de l'Acheteur dès la validation du paiement par ce dernier lors de la passation de commande. Ces opérations interviennent indépendamment de la Plateforme IZIDORE et de son Prestataire de paiement, et ne sont donc ni sous contrôle, ni de son ressort. Pour toute demande concernant ce type d'opérations, l'Acheteur est invité à se rapprocher de son établissement bancaire et financier.

Si la commande de Meuble(s) n'est pas confirmée par le Vendeur, le moyen de paiement de l'Acheteur ne sera pas débité du Prix de Vente.

8.3.3 Versement du prix du Meuble au Vendeur

Lorsque Vous Utilisez nos Services en tant que Vendeur, Vous Nous consentez un mandat d'encaissement, en votre nom et pour votre compte, pour le prix de chaque Meuble vendu depuis la Plateforme (hors frais de livraison et Frais de services).

Nous encaissons donc depuis la Plateforme IZIDORE **:**

- la totalité du Prix de Vente payé par l'Acheteur pour l'achat des Meubles ;

- le prix de vente du Meuble, au nom et pour le compte du Vendeur.

Le prix de vente du Meuble est :

- acquis au Vendeur lorsque la Vente est conclue (*cf. article 8.1*) ;

- réglé au Vendeur une fois la réception du Meuble confirmée (*cf. article 8.4.5*).

Le Vendeur peut solliciter le transfert des fonds depuis son espace personnel et la rubrique « porte-monnaie».

Pour que Nous puissions réaliser le transfert de fond, le Vendeur doit obligatoirement renseigner depuis cette même rubrique le relevé d'identité bancaire sur lequel il souhaite que les sommes soient transférées ainsi que sa pièce d'identité. A défaut de renseigner ces informations, le transfert des fonds ne pourra pas intervenir.

8.4 Conditions de livraison du Meuble

8.4.1. Dispositions communes aux options de livraison

Plusieurs options de livraison du Meuble peuvent être disponibles au moment de la passation de commande suivant la nature du Meuble commandé :

- « *Retrait au domicile* » du Vendeur *(cf. article 8.4.2) ;*

- Livraison *« à l'Acheteur* » : soit via un point relais, soit via un de nos transporteurs partenaires *(cf. article 8.4.3)*

L'Acheteur sélectionne le mode de livraison de son choix, en fonction des options disponibles.

Quelle que soit l'option de livraison choisie, une fois la Vente conclue :

- Nous transmettons au Vendeur et à l'Acheteur leurs coordonnées respectives afin qu'ils organisent, de concert, le retrait ou la livraison du Meuble, notamment la date et l'heure de ce dernier.

- Le Vendeur est responsable de l'emballage du Meuble aux fins de son transport en dehors de son domicile/lieu d'entreposage, et supporte l'ensemble des coûts y associés.

- Dans le délai de VINGT-ET-UN (21) jours à compter de la conclusion de la Vente, le Vendeur s'engage à :

  - procéder aux diligences nécessaires à la livraison du Meuble, suivant l'option de livraison sélectionnée par l'Acheteur

  - confirmer via la Plateforme le bon retrait par l'Acheteur Meuble à son domicile, ou la remise du Meuble pour une livraison « *A l'Acheteur* »

Dans le cas où le Vendeur n'effectue pas les diligences requises pour procéder à la livraison du Meuble dans ce délai de VINGT-ET-UN (21) jours, les conséquences suivantes s'appliquent :

- l'Acheteur peut solliciter la résolution de la Vente aux-torts du Vendeur depuis son espace personnel sur la Plateforme. La résolution de la Vente intervient de plein droit à compter du moment où Nous recevons la demande de l'Acheteur.

- l'Acheteur sera remboursé dans sa totalité, du Prix de Vente

- Le Vendeur est redevable à l'égard de la Plateforme IZIDORE d'une pénalité égale aux Frais de services qui étaient dus par l'Acheteur au titre la Vente de Meuble(s) concernée.

  Le paiement de cette pénalité par le Vendeur pourra intervenir par compensation avec les sommes encaissées par la Plateforme IZIDORE au nom et pour le compte du Vendeur au titre des autres Ventes réalisées depuis la Plateforme, qu'elles soient antérieures ou postérieures (cf. *article 8.3.3*).

8.4.2 Retrait au domicile du Vendeur

Lorsque l'option de livraison « *Retrait au domicile du Vendeur* » a été sélectionnée :

- l'Acheteur réalise les diligences nécessaires au déplacement et/ou transport du Meuble depuis le domicile du Vendeur jusqu'au lieu auquel il le destine, et ce à la date et heure convenue entre eux
- Le retrait du Meuble s'effectue exclusivement au domicile du Vendeur ou dans un point convenu entre l'acheteur et le vendeur.

- l'ensemble des frais associés au retrait (notamment le transport, la manutention et l'installation) sont à la charge exclusive de l'Acheteur, sauf accord contraire du Vendeur et de l'Acheteur.

8.4.3 Livraison à l'Acheteur

Lorsque une option de livraison « *A l'Acheteur* » a été sélectionnée, cette dernière est effectuée, au choix de l'Acheteur, soit via un service en point relais, soit via un de nos transporteurs (« *livraison à l'Acheteur IZIDORE* »).

Dans le cas d'une livraison « *à l'Acheteur* en *point relais*» :

- le Vendeur s'engage à remettre le Meuble emballé dans un colis comportant le bordereau d transport dans le point relais de son choix dans le délai de VINGT-ET-UN (21) jours à compter de la conclusion de la Vente. (*cf. article 8.4.1*)

- l'Acheteur s'engage à prendre réception du Meuble sans délai à compter de la réception de la notification du caractère disponible du Meuble au point relais sélectionné,

  Le retrait s'effectue alors selon les conditions générales applicables du prestataire de point relais.

- la manutention, le transport et l'installation du Meuble au lieu auquel l'Acheteur le destine, ainsi que les frais y associés sont à sa charge exclusive, et ne sont pas inclus dans les frais de livraison.

Dans le cas d'une livraison « *A l'Acheteur IZIDORE* » :

- le Vendeur s'engage à remettre le Meuble soigneusement emballé dans le délai de VINGT-ET-UN (21) jours à compter de la conclusion de la Vente. (*cf. Article 8.4.1*)

- l'Acheteur s'engage à prendre réception du Meuble à son domicile à la date et heure indiqué par le prestataire de transport partenaire.

  La livraison s'effectue exclusivement à l'adresse renseignée par l'Acheteur au moment de la passation de commande.

  L'Acheteur s'engage à être présent le jour convenu, ou à confier la réception du Meuble au tiers de son choix.

  En cas d'absence et/ou d'impossibilité de réceptionner le Meuble, l'Acheteur devra prendre contact avec le transporteur aux fins de fixer un nouveau rendez-vous de livraison suivant les conditions du transporteur.

- la livraison s'effectue par défaut « *au pied du camion* » ce qui signifie que la manutention, l'installation et/ou le montage du Meuble au sein du lieu auquel l'Acheteur le destine, ainsi que les frais y associés, sont à sa charge exclusive, et sous sa seule responsabilité.

  Si l'option « *Etage* » a été sélectionnée, la livraison du Meuble s'effectuera à l'intérieur du lieu auquel l'Acheteur le destine, tel que renseigné lors de la passation de commande, sous réserve que le nombre d'étages indiqués soit correct. Cette opération est alors incluse dans les frais de livraison. En revanche, dans le cadre de cette option, l'installation et le montage du Meuble restent sous la responsabilité et à la charge exclusive de l'Acheteur, ainsi que les frais y associés.

  Si l'option « *Montage* » a été sélectionnée lors de la passation de commande, un transporteur partenaire d'IZIDORE procèdera à l'installation et au montage du Meuble le jour de la livraison, le coût de ces opérations étant inclus dans les frais de livraison.

  Les options « *Montage* » et « *Etages* » ne seront exécutées que si les informations renseignées par l'Acheteur lors de la passation de commande pour ces options sont correctes et exactes. En cas d'erreur ou d'omission imputable à l'Acheteur, ces options ne seront pas exécutées, et tous frais complémentaires seront à la charge exclusive de l'Acheteur.

8.4.4 Frais de livraison

Le Prix de Vente comprend des frais de livraison uniquement lorsque l'Acheteur, sélectionne, lors de la passation de commande, une option livraison « *A l'Acheteur* » (cf. *8.4.3*).

Le montant et le contenu (notamment emballage, manutention, installation) des frais de livraison varient en fonction :

- du nombre de Meubles, de leurs tailles, du lieu de livraison et des modalités de dépôt/installation du Meuble sélectionné ;

- de**s** option**s** de livraison sélectionnées.

8.4.5 Réception du Meuble – confirmation de la livraison

L'Acheteur est tenu de vérifier la conformité du Meuble livré à l'Annonce au moment de la livraison, quelle que soit l'option choisie.

L'Acheteur s'engage à confirmer la réception du Meuble depuis la Plateforme, en cliquant sur « Retrait effectué » dans la rubrique « Mes Achats » dans le délai de VINGT-QUATRE heures (24h) à compter de la livraison.

La réception d'un Meuble sera, en tout état de cause, réputée confirmée de plein droit à l'expiration du délai imparti à l'Acheteur pour retirer le Meuble (*cf. article 8.4.6*), que ce dernier y ait ou non procédé, lorsque le Vendeur s'est acquitté de son obligation de

livraison conformément aux présentes (*cf. article 8.4.1*).

Lorsque le Meuble commandé n'est pas conforme à la description de l'Annonce, ou si l'Acheteur constate un vice apparent du Meuble commandé (par exemple colis endommagé, déjà ouvert), l'Acheteur doit émettre une réclamation suivant l'une des deux procédures suivantes :

i. Réclamation en cas de livraison « Retrait au domicile du Vendeur »

Lorsque l'option de livraison « *Retrait au domicile du Vendeur* » a été sélectionnée, l'Acheteur peut bénéficier de la garantie « *satisfait ou remboursé* ».

Pour que la réclamation de l'Acheteur soit prise en compte au titre de cette garantie, l'ensemble des conditions suivantes doivent être respectées :

- l'Acheteur ne doit pas prendre possession du Meuble au domicile du Vendeur ;
- l'Acheteur ne pas confirmer la réception du Meuble depuis la Plateforme ;
- l'Acheteur doit Nous notifier, dans un délai de QUATORZE (14) jours suivant le refus de prendre livraison du Meuble et par écrit depuis le formulaire de contact de la Plateforme IZIDORE, son souhait de ne plus procéder à l'achat du Meuble en raison de sa non-conformité à l'Annonce. Il joindra à cet effet tout document utile, et notamment toute photo.

  Nous Nous réservons la faculté d'apprécier le caractère éligible de la demande de chaque Acheteur au titre de la garantie « *satisfait ou remboursé* ».

Lorsque la non-conformité du Meuble à l'Annonce est avérée :

- la Vente entre l'Acheteur et le Vendeur est résolue de plein droit dès la notification de la prise en charge de la réclamation de l'Acheteur au titre de la garantie « satisfait ou remboursé » ;
- le Prix de Vente est restitué en totalité à l'Acheteur soit le prix du Meuble, les frais de livraisons le cas échéant, et les Frais de services.

ii. Réclamation en cas de livraison « A l'Acheteur »

- Toute réclamation liée à la non-conformité du Meuble à l'Annonce doit être effectuée directement auprès du Vendeur, et en dehors de la Plateforme IZIDORE. Nous n'offrons aucune garantie dans ce cadre, et n'encourons aucune responsabilité en notre qualité d'intermédiaire dans la mesure permise par toute disposition d'ordre public.
- Toute réclamation liée à un vice du Meuble en lien avec son transport doit être réalisée auprès du prestataire de livraison le jour de la livraison puis selon les conditions de ce dernier.

Dans le cadre de ce type de réclamations, l'Acheteur est invité à prendre toutes photos du Meuble permettant de justifier de la non-conformité.

8.4.6 Obligation de retirement du Meuble

Quelle que soit l'option ou le choix de livraison sélectionnée, l'Acheteur s'engage à prendre possession du Meuble dans un délai maximal de VINGT ET UN JOUR (21) jours à compter de la conclusion de la Vente.

Si l'Acheteur ne retire pas le Meuble dans ce délai, alors que le Vendeur a procédé à toutes les diligences nécessaires à la livraison, l'ensemble des conséquences suivantes s'appliquent :

- Sauf notification/accord contraire du Vendeur et de l'Acheteur, la Vente est résolue de plein droit du seul fait de l'expiration du délai susvisé, sans qu'une quelconque notification de la part du Vendeur ou de notre part ne soit nécessaire.

  L'Acheteur ne peut donc plus exiger la livraison du Meuble.

- Sauf accord contraire et écrit du Vendeur, l'Acheteur sera redevable de plein droit à l'égard du Vendeur d'une pénalité égale à CINQUANTE POUR CENT (50%) du prix de vente du Meuble en raison du manquement à son obligation contractuelle de prendre possession du Meuble acheté. Pour le calcul de cette pénalité, ne sont pas pris en compte les frais de livraison le cas échéant, et les Frais de services.

- Nos Frais de services sont acquis en totalité et en tout état de cause, que la Vente soit résolue de plein droit ou non suite à un accord du Vendeur et de l'Acheteur, et réglés sans délai.

Le Vendeur peut Nous signaler tout manquement de l'Acheteur à son obligation de retirement depuis le formulaire de contact de la Plateforme IZIDORE.

Nous ouvrirons un incident dans les conditions de l'article 18.2.

A l'issue d'un délai de QUINZE (15) jours suivant la notification de clôture de l'incident :

- la pénalité ci-dessus sera réglée au Vendeur
- nos Frais de services Nous seront réglés
- le solde du Prix de Vente restant sera restitué à l'Acheteur

8.5 Transfert des risques du Meuble acheté

Les risques liés à toute perte ou endommagement du Meuble sont transférés à l'Acheteur à compter :

- lorsque l'option de livraison « *Retrait au domicile du Vendeur* » a été sélectionnée : de la remise du Meuble à l'Acheteur, ou tout tiers désigné par l'Acheteur ;
- lorsque l'option de livraison « *A l'Acheteur*» a été sélectionnée : de la remise par le Vendeur du Meuble au point relais pour livraison ou à notre transporteur partenaire.

En tout état de cause, et quelle que soit l'option de livraison choisie, l'Acheteur supporte donc les risques liés au transport du Meuble, ainsi que ceux liés à la manutention, l'installation et au montage du Meuble au sein du lieu auquel il le destine.

8.6 Dispositions légales applicables à la Vente

8.6.1 Obligations légales du Vendeur et de l'Acheteur dans le cadre de la Vente

La Vente constitue un contrat entre le Vendeur et l'Acheteur conclu par voie électronique.

A ce titre, Nous Vous rappelons que les dispositions légales suivantes sont applicables à cette relation contractuelle :

1. Les dispositions du Code civil relatives au droit commun des contrats, notamment :
   - Les articles 1101 à 1216-3 dudit Code, concernant les conditions de formation, validation, interprétation, et effet du contrat
   - Les articles 1217 à 1231-7 dudit Code, concernant votre responsabilité contractuelle en cas de non-inexécution de l'une de vos obligations
2. Les dispositions du Code civil relatives au droit du contrat de vente, notamment les articles 1582 à 1701 du Code civil

8.6.2 Dispositions du Code de la consommation :

Le Vendeur et l'Acheteur agissant à titre non-professionnel, et exclusivement dans le cadre de leurs besoins privés, pour toute Vente conclue depuis la Plateforme IZIDORE :

3. le droit de rétractation tel que prévu par l'article L. 221-18 et suivants du Code de la consommation n'est pas applicable ;
4. la garantie légale de conformité prévue à l'article L. 217-4 du Code de la consommation ne s'applique pas, conformément à l'article L. 217-3 du même code.

8.6.3 Garantie légales concernant le contrat de Vente

Le Vendeur est, en principe, tenu à l'égard de l'Acheteur de :

5. la garantie d'éviction dans les conditions de l'article 1626 et suivants du Code civil
6. la garantie légale contre les vices cachés dans les conditions de l'article 1641 et suivants du Code civil.

8.6.4 Réglementation fiscale

Les sommes perçues par le Vendeur en contrepartie de la vente de Meubles peuvent être assujetties à diverses taxes, dont la TVA. Néanmoins, lorsque le Vendeur agit à titre non professionnel, sauf dispositions particulières, le prix de vente du Meuble n'est pas soumis à TVA.

Pour toute information concernant vos obligations fiscales et sociales au titre d'une Vente, Veuillez-Vous reporter à la rubrique ci-dessous, accessible depuis la Plateforme IZIDORE :
https://blog.izidore.com/reglementation-fiscale-quelles-modalites-pour-les-marketplaces/

Vous pouvez accéder directement à ces informations :

7. sur le site www.impots.gouv.fr concernant vos obligations fiscales au lien suivant : https://www.impots.gouv.fr/portail/node/10841

8. sur www.urssaf.fr, concernant vos obligations sociales au lien suivant : https://www.urssaf.fr/portail/home/espaces-dedies/activites-relevant-de-leconomie.html

8.7 Déclarations et garanties du Vendeur et de l'Acheteur dans le cadre de la Vente

8.7.1 Les engagements du Vendeur

Le Vendeur déclare et garantit :

9. avoir la capacité de mettre en ligne l'Annonce sur la Plateforme, et donc celle de vendre les Meubles figurant dans son -Vide Appart,

10. être titulaire de l'ensemble des droits d'exploitation sur les photos figurant dans chaque Annonce

- que chaque Meuble est conforme au descriptif et contenu de chaque Annonce

  Le contenu de chaque Annonce, notamment son exactitude et sa conformité, relèvent de la responsabilité de chaque Vendeur. A ce titre, Nous ne garantissons pas l'exactitude ou encore la conformité des Meubles aux Annonces. Toute responsabilité d'IZIDORE concernant le contenu de chaque Annonce est donc exclue.

11. être titulaire d'une assurance responsabilité civile assurant le lieu d'entreposage du Meuble avant sa livraison

12. procéder à la livraison, conformément aux présentes, suivant l'option de livraison choisie par l'Acheteur

Aucune garantie et/ou responsabilité à quelque titre que ce soit ne peut être mise à la charge de la Plateforme IZIDORE pour tout dommage imputable au Vendeur.

8.7.2 Les engagements de l'Acheteur

L'Acheteur déclare et garantit :

- avoir procédé préalablement à la commande du Meuble à toutes les diligences et vérifications utiles afin de s'assurer que le Meuble corresponde à son besoin, ses attentes et qu'il puisse être livré et installé au sein du lieu auquel il le destine, notamment à l'intérieur de ce lieu.

  A ce titre, l'Acheteur supportera seul tous les coûts et frais, notamment supplémentaires, résultant d'un manquement à son obligation de procéder à ces diligences de vérifications, qu'il s'agisse notamment d'une faute, erreur ou omission, volontaire ou non.

  Aucune garantie et/ou responsabilité à quelque titre que ce soit ne peut être mise à la charge de la Plateforme IZIDORE pour tout dommage imputable à l'Acheteur, et notamment ceux résultant d'un manquement de ce dernier à son obligation de procéder à ces diligences de vérifications.

- avoir la capacité d'acheter chaque Meuble qu'il commande ;

- procéder au paiement du Prix de Vente ;

- être titulaire du moyen de paiement utilisé pour régler le Prix de Vente, et/ou qu'il est pleinement habilité à l'utiliser pour le paiement de sa commande et que ce mode de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir l'intégralité du prix de sa commande, coûts résultant de l'utilisation des services proposés sur la Plateforme ;

- procéder au retrait du Meuble conformément aux présentes.

Par exemple : si l'acheteur a commandé une livraison en étage, mais que celle-ci n'est pas réalisable, l'article sera livré au pieds du camion.

8.7.3 Dispositions communes

Dans l'hypothèse où le Vendeur ou l'Acheteur ne respecte pas l'un des engagements figurant au présent article :

13. il Nous garantit de tout dommage, quelle qu'en soit la nature, résultant d'un tel manquement ;

14. Nous Nous réservons la faculté de désactiver/supprimer le compte personnel concerné dans les conditions visées à l'article 17.

8.8 Litige entre vendeur et acheteur

Dans le cas d'un litige sur une commande, la procédure à suivre est la suivante :

1. L'acheteur ne doit pas confirmer la réception du Meuble depuis la plateforme IZIDORE.
2. Le délai de réclamation est de 24h après la réception du Meuble.
3. Seulement les Meubles en livraison peuvent déclencher une procédure de réclamation.

4. Envoyer un e-mail à aide@izidore.com incluant le numéro de commande, photos des défauts et description du problème.

Une fois le formulaire reçu par IZIDORE, une enquête sera faite par le Service Client afin de :

1. Déterminer que l'annonce ne convient aucun vise caché. (défaut omis dans les photos ou la description).
2. Évaluer le degré d'endommagement et prendre une décision.

Les décisions peuvent être les suivantes :

1. La description de l'annonce et photos correspondent à l'état du meuble, alors la vente est considérée comme ferme et définitive.
2. Un défaut a été caché ou notablement sous-évalué,, à ce moment, en fonction du degré de dédommagement :
    a. Le vendeur et acheteur ont un délai de 7 jours pour trouver un accord entre eux.
    b. Le vendeur peut, s'il le souhaite, récupérer les meubles à ses frais.
    c. Dans les autres cas, l'acheteur est remboursé et le vendeur ne récupère ni le Meuble ni le gain de la vente.

ARTICLE 9 : AUTRES SERVICES PROPOSÉS PAR LA PLATEFORME IZIDORE

9.1. Solution de paiement en ligne

Le paiement et/ou le versement de l'ensemble des sommes dues par/à un Utilisateur au titre d'une Vente repose sur l'utilisation de la solution de paiement en ligne MANGOPAY exploitée par notre Prestataire de paiement.

Pour ce faire, Vous acceptez l'utilisation de la solution MANGOPAY, et porte-monnaie électroniques associés, comme moyen de paiement dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme et de nos Services.

Vous consentez à IZIDORE, qui l'accepte, mandat pour accomplir, en votre nom et votre compte, les formalités nécessaires à l'ouverture et la gestion de votre porte-monnaie électronique MANGOPAY depuis la Plateforme.

La fourniture des services associés à la solution de paiement MANGOPAY sont régies directement entre Vous et le Prestataire de paiement. À ce titre, Vous êtes réputé avoir pris connaissances de et acceptées les conditions générales et les modalités pratiques de MANGOPAY, lesquelles Vous sont pleinement opposables.

9.2. Interface de communication

Une interface de communication est disponible depuis la Plateforme IZIDORE.

Cette interface permet à chaque Utilisateur de communiquer avec nos services, ainsi que les autres Utilisateurs avec lesquels il aura été mis en relation suite à la confirmation de la Vente.

9.3. Outils d'accompagnement de la Plateforme IZIDORE

Depuis la Plateforme IZIDORE Nous mettons à votre disposition différents outils, guides et options afin de Vous accompagner dans la création ainsi que la gestion de votre Vide-Appart, de vos Annonces ou encore l'achat de vos Meubles, notamment :

- un module destiné à estimer la valeur de votre bien. Cette donnée reste indicative. Elle repose notamment sur l'âge de l'article, son état, son prix d'achat, son type.

- des conseils pratiques pour optimiser la vente de vos Meubles, accessibles notamment depuis les rubriques « *Je vends mes meubles* » et « *Nos Guides* ».

ARTICLE 10 : AVIS CONCERNANT LA PLATEFORME IZIDORE

Dans le délai maximum de VINGT ET UN (21) jours à compter de la conclusion de la Vente (*cf. article 8.1*), Vous avez la possibilité de laisser un avis sur votre expérience sur la Plateforme IZIDORE via le service trustpilot.fr.

Aucune contrepartie financière n'est exigée en échange de votre avis.

Aucun contrôle préalable de l'avis ne sera effectué avant sa publication.

Les avis sont conservés pour la durée maximum fixée par trustpilot.fr au sein de ses propres conditions.

ARTICLE 11 : CONDITIONS FINANCIÈRES LIÉES A L'UTILISATION DE LA PLATEFORME IZIDORE ET DU SERVICE

11.1 Frais de services

En contrepartie de nos Services, Nous percevons des frais de services sur chaque Vente correspondant à une commission proportionnelle égale à DIX POUR CENT (10%) TTC du prix de vente du Meuble fixé dans la commande (hors frais de livraison).

Sauf disposition contraire au sein des présentes CGU, notre commission est acquise, et donc perçue par nos soins, lorsque la réception du Meuble est confirmée (*cf. article 8.4.5*).

11.2 Modalités de paiement

Notre commission est réglée par l'Acheteur au moment du paiement du Prix de Vente, et selon les mêmes modalités que le paiement de ce dernier (*cf. article 8.3.2).*

Nous percevons les Frais de services sans délai lorsque la réception du Meuble a été confirmée (*cf. article 8.1*), et au plus tard à l'expiration du délai de VINGT-ET-UN (21) jours suivant la conclusion de la Vente (*article 8.1*).

ARTICLE 12 : DURÉE D'UTILISATION DES SERVICES

Les présentes CGU entrent en vigueur dès que Vous les acceptez lors de votre Inscription, puis pendant pour toute la durée pendant laquelle Vous utilisez les Services et la Plateforme.

ARTICLE 13 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1 Sous réserve des droits que Vous Nous concédez sur vos Données (*cf. article 14.2*), Nous sommes titulaires des droits de propriété intellectuelle afférents à la Plateforme, à sa dénomination IZIDORE, aux Services et à leurs contenus (notamment les textes, images, dessins, logos, vidéos, sons, donnés, graphiques) ainsi qu'au logiciel et bases de données assurant leurs fonctionnements.

Nous Vous concédons au titre des présentes :

- le droit d'installer et télécharger la Plateforme dans sa version d'application mobile depuis l'Apple store ou l'Android store
- le droit d'utiliser, d'accéder et de consulter la Plateforme dans le but exclusif de Vous permettre d'utiliser les Services pour la destination telle que prévue aux présentes à l'article 1.1.1.

Les droits que Nous Vous concédons sur la Plateforme sont limitatifs, personnels, non exclusifs, non transférables, non cessibles, et sont consentis pour le monde entier et la durée d'utilisation des Services prévue à l'article 12.

13.2 Toute utilisation de la Plateforme que Nous n'aurions pas expressément acceptée et/ou concédée au titre des présentes par CGU est interdite, et est de nature à constituer une atteinte à nos droits de propriété intellectuelle et notamment nos droits d'auteur sur la Plateforme, les Services et leurs contenus.

Vous Vous interdisez à ce titre et sans que cette liste ne soit limitative :

- de copier, reproduire, extraire, changer, adapter, traduire et représenter tout ou partie de la Plateforme, des Services, et de leurs contenus à quelque titre que ce soit ;
- de télécharger ou reproduire, en tout ou partie, le code de la Plateforme et des Services ou la traduction de la forme de ce code en vue d'obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité avec d'autres solutions créées de façon indépendante ;
- de décompiler la Plateforme, les Services et leurs contenus en dehors des cas prévus par la loi, et notamment à des fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'une solution hébergée similaire, équivalente ou de substitution ;
- d'extraire ou de tenter d'extraire, par tout moyen, une partie substantielle des données de la Plateforme, des Services et de leurs contenus ;
- d'utiliser la Plateforme, les Services et leurs contenus pour créer des travaux dérivés ou concurrents, à partir de tout ou partie de la Plateforme et des Services ou tout savoir-faire associé, ou développer tout logiciel qui pourrait concurrencer la Plateforme.

ARTICLE 14 : ACCÈS ET UTILISATION DES DONNES

14.1. Vos droits et obligations sur vos Données

14.1.1. Vous êtes réputé propriétaire des Données, et de l'ensemble des droits y associées.

14.1.2. Vous êtes seul responsable des Données que Vous téléchargez, utilisez, communiquez et transmettez par l'intermédiaire de la Plateforme et dans le cadre de l'utilisation des Services.

Vous déclarez et garantissez que les Données que Vous communiquez dans le cadre des Services et par l'intermédiaire de la Plateforme ne constituent pas :

- des informations fausses, trompeuses, mensongères ou frauduleuses ;

- une atteinte aux droits d'un tiers, et notamment du droit à l'image d'un tiers/droit d'auteur ;
- un contenu pornographique, pédophile, diffamatoire, calomnieux, blasphématoire, discriminatoire, contraires aux bonnes mœurs, ou de façon générale incitant à la violence, la haine, la violence, l'homophobie, la xénophobie ou l'antisémitisme ;
- un contenu à caractère publicitaire ;
- plus généralement une violation à la législation en vigueur.

14.2 <u>Nos droits sur vos Données</u>

Vous Nous concédez l'ensemble des droits suivants sur vos Données :

- le droit d'extraction afin de transférer vos Données, de manière temporaire en tout ou partie sur un autre support, quelle qu'en soit la forme ou la nature notamment papier ou numérique tel Internet et l'Extranet, par tout moyen technique ;

- le droit de reproduction afin de reproduire, fixer, enregistrer ou utiliser, en tout ou partie, par tout procédé technique, connu ou inconnu à ce jour, vos Données, sur tout support, quelle qu'en soit la forme ou la nature notamment papier ou numérique, tel Internet et l'Extranet ;

- le droit de télécharger, installer et exécuter vos Données, en tout ou partie, sur tout support destiné à permettre leur utilisation dans le cadre de la Plateforme, quelle qu'en soit la forme ou la nature notamment papier ou numérique, tel Internet et l'Extranet, et par tout procédé technique ;

- le droit de représenter, réutiliser et exploiter vos Données, en tout ou partie, pour les mettre à votre disposition, par tout procédé de technique, et sur tout support quelle qu'en soit la forme ou la nature notamment papier ou numérique tel Internet et l'Extranet ;

- le droit de représenter, communiquer vos Données, à tout Utilisateur ou tiers autorisé, sur tout support, quelle qu'en soit la forme ou la nature notamment papier ou numérique, tel Internet et l'Extranet, et par tout procédé technique ;

- le droit d'adapter, arranger et modifier vos Données dès lors que de tels adaptations, arrangements et/ou modifications se limitent à des corrections rendues nécessaires par la saisie numérique.

La présente autorisation Nous est consentie :

  - o à titre non exclusif ;
  - o pour le monde entier, s'agissant d'une exploitation sur internet ;
  - o pour toute la durée d'utilisation de Nos Services tel que prévu à l'article 12 ;
  - o les finalités exclusives qui sont de Nous permettre de Vous fournir les Services, et d'améliorer ces derniers.

14.2.1. Nous Nous engageons à traiter et utiliser les Données conformément aux termes de notre Politique de Confidentialité.

<u>ARTICLE 15 : DÉCLARATION ET GARANTIE DES UTILISATEURS DANS LE CADRE DE L'UTILISATION DE LA PLATEFORME ET DES SERVICES</u>

15.1. <u>Usage de la Plateforme et des Services</u>

15.1.1. Chaque Utilisateur s'engager à utiliser la Plateforme et le Service conformément aux présentes CGU. A ce titre, Nous Vous rappelons que toute utilisation de la Plateforme et des Services aux fins suivantes est notamment interdite :

- la vente de biens autre que les Meubles ;

- la promotion de messages à caractère commerciaux et publicitaires.

15.1.2 Pendant toute la durée d'utilisation de la Plateforme :

- Vous déclarez et garantissez être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour souscrire et utiliser ledit Service et Plateforme.

- Vous Vous engagez à n'utiliser la Plateforme et les Services que pour vos besoins privés et personnels, et donc à l'exclusion de toute activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le fait pour un Utilisateur d'utiliser la Plateforme et les Services dans le cadre ou en lien avec son activité professionnelle, quelle que soit la nature de cette dernière, tout en se présentant comme un consommateur ou un non-professionnel constitue une pratique commerciale trompeuse et sera sanctionné comme tel conformément à l'article L. 132-2 du Code de la consommation.

Nous Vous rappelons qu'une telle pratique est ainsi passible de DEUX (2) d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 €.

- Vous vous engagez à ne pas utiliser la Plateforme et nos Services pour l'exercice de toute activité illicite, et notamment la vente à distance de biens interdite par la loi et réglementation applicable.

Sont interdites en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer toutes opérations de vente à distance, d'acquisition, d'introduction en provenance d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé dans le cadre d'une vente à distance. De telles opérations sont susceptibles de sanction telle une amende et pénalité fiscale, voire une peine d'emprisonnement d'un an.

- Vous déclarez avoir pris connaissance de notre Politique de confidentialité et notre Charte des cookies, et les avoir acceptées.

En cas de manquement à l'une quelconque des déclarations susvisées, Nous aurons la faculté de mettre un terme à votre utilisation du Service et de la Plateforme dans les conditions prévues à l'article 17.

15.1.3 L'utilisation des Services et de la Plateforme est strictement personnelle.

Vous Vous engagez à ne pas usurper l'identité d'un tiers dans le cadre de l'utilisation des Services et de la Plateforme.

Vous engagez à ne pas ouvrir plus d'un (1) compte personnel sur la Plateforme.

ARTICLE 16 : RESPONSABILITÉ

16.1. Disponibilité et intégrité de la Plateforme IZIDORE

16.1.1. Nous Nous efforçons de faire notre possible afin de maintenir votre accès continu à la Plateforme et aux Services.

L'accès à la Plateforme pourra être temporairement suspendu ou limité, sans préavis et à tout moment, en raison des aléas et pannes liés à l'Internet et au fonctionnement des réseaux, d'opérations techniques de maintenance, de mises à jour et de migration, et plus généralement de tout événement en dehors de notre contrôle.

Dans la mesure permise par la loi, Nous :

- ne Vous accordons aucune garantie quant à la qualité ou la disponibilité de la Plateforme IZIDORE en cas d'événement indépendant de notre volonté, notamment dans l'hypothèse d'interruption de liaison, de pannes de serveurs, de connexion à internet difficile ou impossible, etc.

- Nous ne saurions être tenus responsables de tout dommage direct ou indirect résultant de l'impossibilité, totale ou partielle, à accéder ou à utiliser les Services proposés sur la Plateforme, en cas d'événement indépendant de notre volonté.

16.1.2 Nous ne saurions être tenus responsables de :

- la présence de virus sur la Plateforme ;

- toute incompatibilité, dysfonctionnement ou autres problèmes techniques, entre l'utilisation de la Plateforme et votre équipement informatique.

Vous êtes seul et unique responsable des dommages, directs ou indirects, causés du fait de votre connexion ou de l'utilisation de la Plateforme, que ce soit à Vous-même, à des tiers ou à votre équipement.

16.1.3 Afin de garantir et préserver l'intégrité de la Plateforme, Nous Nous réservons la faculté de contrôler a posteriori, les Données que Vous téléchargez, utilisez, communiquez et transmettez par l'intermédiaire de la Plateforme et dans le cadre de l'utilisation des Services, et de supprimer à cet effet sans préavis toute Donnée ou contenu qui serait contraire aux présentes CGU ou à la législation applicable, et ce sans préjudice du droit de mettre un terme à Votre utilisation du Service dans les conditions prévues à l'article 17.

16.2 Notification des infractions

16.2.1. Conformément aux dispositions de l'article 6-I.7 de la de la loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique, Vous avez la possibilité de Nous informer depuis la Plateforme de tout contenu illicite, et notamment concernant :

- l'incitation à la haine raciale ;

- la pornographie enfantine et notamment le fait, en vue de sa diffusion, de fixer, d'enregistrer ou de transmettre l'image ou la représentation d'un mineur lorsque cette image ou cette représentation présente un caractère pornographique ;

- le fait de fabriquer, de transporter, de diffuser par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support un message à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine ou à inciter des mineurs à se livrer à des jeux les mettant physiquement en danger, soit de faire commerce d'un tel message ;

- l'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences faites aux femmes ;

- les atteintes à la dignité humaine ;

- l'apologie des crimes, des crimes de guerre, des crimes contre l'humanité ou des crimes et délits de collaboration avec l'ennemi ;

- la diffusion de tout contenu provoquant à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion.

16.2.2 Pour porter à notre connaissance l'existence du contenu que Vous jugez illicite, Vous pouvez Nous signaler ledit contenu directement depuis la Plateforme et le formulaire de contact, ou Nous le communiquer par mail à l'adresse aide@izidore.com en y joignant les informations ci-après :

- vos nom, prénom, adresse électronique ;

- le contenu illicite identifié avec copie de la Donnée concernée et/ou du message, ainsi que l'indication de sa localisation sur la Plateforme ;

- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré (mention des dispositions légales et justifications de faits) ;

- la copie de la correspondance adressée à l'Utilisateur demandant leur retrait ou leur modification, ou la justification que l'Utilisateur n'a pu être contacté.

Nous Vous rappelons que le fait de Nous présenter un contenu et/une Donnée comme illicite dans le but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion alors que Vous savez cette information inexacte est un comportement puni de 15.000 € d'amende et d'un an d'emprisonnement (art 6-I-4 de la loi du 21/06/2004).

ARTICLE 17 : CONDITIONS DE RÉSILIATION ET/OU SUSPENSION DU SERVICE

17.1. Résiliation des Services par un Utilisateur

17.1.1. Vous avez la possibilité de résilier votre accès à nos Services :

- à tout moment, sans frais et sans motif en Nous adressant une notification de résiliation par mail à l'adresse aide@izidore.com

  La résiliation de nos Services est effective dans un délai de trente (30) jours à compter du moment où plus aucune Vente n'est en cours, ou en l'absence de Vente en cours à compter du moment où Nous recevons votre notification de résiliation.

- lorsque Nous modifions les termes des présentes CGU, conformément à la procédure décrite à l'article 1.3, en Nous adressant une notification de résiliation à l'adresse aide@izidore.com

  La résiliation de nos Services est effective dans un délai de quinze (15) jours à compter du moment où plus aucune Vente n'est en cours, ou en l'absence de Vente en cours à compter du moment où Nous recevons votre notification de résiliation.

17.2 Résiliation des Services par IZIDORE

17.2.1 Afin de protéger l'intégrité et la sécurité de la Plateforme, Nous Nous réservons la possibilité, à notre discrétion, et sous réserve de respecter un préavis de trente (30) jours par mail de (i) résilier votre accès à la Plateforme et nos Services, ou (ii) limiter et/ou suspendre, en tout ou partie, votre utilisation des Services et votre accès à la Plateforme par toutes mesures que Nous jugerons appropriées eu égard l'atteinte concernée, et ce dans les circonstances suivantes :

- non-acceptation des CGU mises à jour dans les conditions prévues à l'article 1.2.2 ;

- non-respect de vos obligations, déclarations et engagements au titre de la Vente (cf. article 8) ;

- non-respect des conditions d'utilisation de nos Services dans les conditions prévues aux articles 3.3, 4 , 5, 7, 8, 9, 11 ;

- non-respect des droits que Nous Vous concédons sur la Plateforme au titre de l'article 14.1 ;

- non-respect de l'une quelconque de vos obligations au titre des présentes CGU.

Nous Vous notifierons sur l'adresse mail que Vous avez renseignée lors de votre Inscription des mesures que Nous avons l'intention de prendre à votre encontre, ainsi que les motifs et circonstances de cette mesure justifiant la prise de telles mesures.

Pendant le délai de préavis de trente (30) jours susvisés, Vous aurez alors la possibilité de Nous présenter toute observation utile à votre défense.

17.2.2 En raison de leur gravité, Nous Nous réservons également la possibilité, à notre discrétion, sans délai et sans préavis, sur simple notification par mail de (i) résilier votre accès à la Plateforme et nos Services, ou (ii) limiter et/ou suspendre, de façon temporaire ou permanente, votre utilisation des Services et accès de la Plateforme par toutes mesures que Nous jugerons appropriées eu égard l'atteinte concernée, et ce dans les circonstances suivantes :

- en cas d'une défaillance renouvelée de vos obligations au titre des présentes CGU ;
- en cas de non-respect de la destination de la Plateforme IZIDORE telle que prévue à l'article 1.1 ;
- non-respect des garanties et déclarations données dans le cadre de l'usage de la Plateforme aux termes des articles 15 et 16.2 ;
- lorsque la résiliation de votre accès à nos Services et/ou Plateforme résulte d'une obligation légale et/ou réglementaire ne Nous permettant pas de respecter le délai de préavis susvisé à l'article 17.2.1 ;
- lorsque la résiliation de votre accès à nos Services et/ou Plateforme résulte de la nécessité de respecter une disposition légale ou réglementaire d'ordre public.

Nous Vous notifierons, dans les meilleurs délais et sur l'adresse mail que Vous avez renseignée lors de votre Inscription, des mesures que Nous avons l'intention de prendre à votre encontre, ainsi que les motifs et circonstances justifiant la prise de telles mesures.

17.3 Dispositions communes

En cas de cessation des Services, quelle qu'en soit la cause ou la partie à l'origine, les conséquences suivantes s'appliquent :

- Vous n'aurez plus accès aux Services, et ce sans délai à compter de la date effective de résiliation
- Nous conserverons vos Données selon les termes de notre Politique de Confidentialité.
- Vous Nous autorisez à procéder en votre nom et pour votre compte à la clôture de votre porte-monnaie électronique MANGOPAY.

ARTICLE 18 : RÈGLEMENT DES LITIGES

18.1. Litige entre Vous et Nous

18.1.1. Pour tout différend qui pourrait découler des présentes CGU, l'utilisation de la Plateforme et/ou de nos Services, entre Vous et Nous nous engageons à privilégier la recherche d'une solution amiable dans le cadre du système interne de traitement des réclamations que Nous avons mis en place.

Les différends en question peuvent notamment concerner des difficultés d'accès à notre Plateforme, un manquement à l'une de nos obligations, les mesures que Nous prenons à votre encontre notamment en cas de résiliation de tout ou partie des Services dans les conditions décrites à l'article 17.

Vous avez, à ce titre, la possibilité de Nous adresser toute réclamation et/ou plainte concernant l'utilisation et/ou l'accès à la Plateforme et/ou nos Services par mail à l'adresse aide@izidore.com ou depuis le formulaire de contact accessible depuis la Plateforme.

La notification que Vous Nous adressez devra obligatoirement contenir :

- votre identifiant ;
- vos coordonnées de contact : mail et téléphone ;
- un exposé clair et précis des motifs de votre réclamation et/ou plainte, en indiquant précisément le ou les obligations des présentes CGU concernées.

A défaut de contenir les éléments susvisés, Nous ne serons pas en mesure de traiter la réclamation et/ou plainte que Vous Nous adressez.

18.1.2 Nous répondrons à votre plainte et/ou réclamation dans un délai de SOIXANTE DOUZE (72) heures à compter du moment où Nous la recevons. Notre réponse Vous sera adressée par mail à l'adresse renseignée dans votre notification. Elle contiendra, le cas échéant, une proposition de règlement amiable du litige.

Vous aurez alors la possibilité de Nous présenter des observations en réponse dans le délai de SOIXANTE DOUZE (72) heures à compter de la réception de notre réponse.

Notre proposition initiale sera réexaminée en prenant en considération les éléments que Vous avez présentés, et Nous Vous informerons de notre position finale dans un délai de SEPT (7) jours ouvrés à compter du moment où Nous recevons vos observations.

18.1.3. Médiation

Pour tout différend entre Vous et Nous en lien avec la Plateforme et nos Services, Vous pouvez, en tout état de cause, recourir à une médiation de la consommation et à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple).

Vous avez donc la faculté de faire examiner votre demande par un médiateur, dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Le service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD
60 rue la Boétie
75008 PARIS
mediateurduecommerce@fevad.com
Comment saisir le médiateur ?

Ce dispositif de médiation est entièrement gratuit, Nous prenons en charge les frais de la médiation. Toutefois, Vous et Nous peuvent se faire assister, à leurs frais, par un conseil ou un expert.

En outre, la Commission européenne met à disposition des consommateurs une plateforme de règlement en ligne des litiges :
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR

18.2 Litige entre Utilisateurs

18.2.1. Pour tout différend entre le Vendeur et l'Acheteur en lien avec la Vente, Nous proposons également une solution de règlement amiable. Le recours à cette procédure est entièrement optionnel, et ne peut s'exécuter qu'en cas d'accord et de coopération des deux parties concernées tout au long de la procédure.

18.2.2. Les réclamations doivent Nous être adressées par la partie la plus diligente par mail à l'adresse aide@izidore.com ou depuis le formulaire de contact accessible depuis la Plateforme.

Pour Nous permettre de traiter votre demande, cette notification doit contenir :

- votre identifiant ;
- votre qualité : Acheteur ou Vendeur ;
- vos coordonnées de contact : mail et téléphone
- un exposé clair et précis des motifs du litige vous opposant.

18.2.3 Une fois la réclamation réceptionnée et dans les meilleurs délais Nous prendrons contact avec l'autre partie pour obtenir son exposé du litige. Nous pourrons également au préalable prendre contact avec la partie Nous ayant saisis pour obtenir plus de précision.

Une fois les exposés du Vendeur et de l'Acheteur réceptionnés, Nous leur adresserons notre proposition de règlement amiable du litige.

L'Acheteur et le Vendeur sont libres d'accepter ladite proposition.

En cas d'accord des deux parties, Nous mettrons en œuvre la solution proposée et ainsi acceptée.

18.2.4 Si Nous déployons tous les efforts nécessaires à la recherche d'une solution amiable à votre litige, Nous ne Vous garantissant pas le succès de cette procédure, et donc la résolution amiable du litige concerné.

En cas d'échec, Nous Vous invitons à saisir la juridiction compétente selon les conditions de droit commun.

18.3 Offre Retour gratuit sous 14 jours

Dans le cadre de la politique "Satisfait ou Remboursé" IZIDORE propose à ses acheteurs un délai de quatorze (14) jours pour pouvoir retourner un Meuble, dans les conditions suivantes :

1. Les frais de retour seront à la charge de l'acheteur, etseront déduits du montant remboursé.
2. Le montant remboursé correspond au prix de revente du Meuble sur izidore.com auquel s'ajoutent les frais de protection acquittés par l'acheteur au moment de l'achat.
3. Le remboursement se fera sous réserve que la livraison retour du Meuble ait bien été effectuée et que celui-ci se trouve dans le même état que lors de la livraison chez l'acheteur. IZIDORE se réserve le droit de juger de l'état du Meuble au retour.

Pour bénéficier de ce service, l'acheteur doit contacter le Service Client izidore à aide@izidore.com mentionnant le numéro de commande et son souhait de retourner le Meuble.

Le Meuble devra être protégé et non utilisé jusqu'à la récupération de celui-ci par le transporteur.

L'acheteur qui souhaite retourner un Meuble acheté à un vendeur professionnel ne pourra pas bénéficier de ce service. Il pourra, s'il le souhaite, exercer son droit de rétractation, applicable dans le cadre d'une vente réalisée par un vendeur professionnel

ARTICLE 19 : FORCE MAJEURE

19.1. Sont considérés comme causes de suspension de nos obligations et d'exonération de notre responsabilité s'ils interviennent après leur conclusion et en empêchent l'exécution, totalement ou partiellement, tous évènements indépendants de la volonté des Parties, imprévisibles et irrésistibles au sens de l'article 1218 du Code civil.

Par convention, sont également considérés comme événement de force majeure, et ce alors même que les conditions d'indépendance de la volonté des parties, imprévisibilité et irrésistibilité prévues par l'article 1218 du Code civil ne seraient pas remplies, en tout ou partie, les événements suivants : les grèves de notre personnel, l'incendie, destruction de machines et d'installations quelles qu'elles soient, panne d'électricité, panne d'un réseau de communication, cataclysme naturels, évènement climatique (canicule, gel), la réquisition, l'embargo, l'interdiction de transfert de devises, l'insurrection, le manque de moyens de transport, les actes de terrorisme, les épidémies ou pandémies, les mesures prises par toute autorité (administrative, judiciaire notamment) visant à réduire, suspendre ou arrêter l'activité ou entraînant une réduction, une suspension ou une cessation partielle ou totale de l'activité.

19.1.1. Si Nous sommes empêchés par un évènement de force majeure, Nous Vous en informerons dans les meilleurs délais par tout moyen écrit en fournissant tous les éléments détaillés sur cet événement et ses conséquences prévisibles.

19.1.2. En présence d'un événement de force majeure tel que défini au présent article, l'exécution de nos obligations sera suspendue pendant toute la durée de l'événement, à l'exception des obligations de paiement des Utilisateurs.

ARTICLE 20 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

20.1 Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGU était déclarée nulle ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite et les autres dispositions resteraient en vigueur.

20.2 En cas de non-respect par Vous d'une disposition prévue aux présentes CGU, Nous Nous réservons la possibilité d'initier toute démarche ou action à votre encontre.