

MAMÆMOI VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE !

Nous vous conseillons de prendre le temps de lire les CGUV, qui sont les règles du jeu pour passer vos commandes en toute sérénité.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

Le présent document, dénommé « Conditions Générales d'Utilisation et de Vente » (les « CGUV »), est réputé complet et à jour, et constitue la base contractuelle des relations commerciales entre l'utilisateur et **MAMÆMOI**, propriétaire et représentante unique du site internet www.mamaemoi.com.

L'acceptation des CGUV, qui est obligatoire avant de valider vos commandes, emporte l'adhésion expresse et sans réserve à leur application.

MAMÆMOI atteste sa bonne foi et sa volonté de mettre en œuvre toutes diligences permettant la bonne exécution de ses obligations contractuelles.

Tout contrat particulier s'ajoutant éventuellement aux présentes CGUV sera notifié pour acceptation expresse ou pour notification selon les cas.

Partie 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Article 1. Définitions

Le Contrat/les CGUV : l'ensemble des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, indivisibles, régissant entièrement et exclusivement la souscription de service(s) et l'achat de produit(s) en ligne auprès de **MAMÆMOI**, également dénommé les «CGUV».

Le Site : le site internet accessible à l'adresse www.mamaemoi.com dans son ensemble.

MAMÆMOI : désigne la société éditrice et représentante unique du Site, de la marque et de l'enseigne commerciale « **MAMÆMOI** », telle que désignée dans les [Mentions Légales](#).

La Charte de Confidentialité : le document indivisible constituant l'ensemble des engagements de **MAMÆMOI** relatifs à la collecte et au traitement de données à caractère personnel effectués via le Site, accessible [en cliquant ici](#).

L'Utilisateur : toute personne physique détenant la pleine capacité juridique, qui navigue sur le Site et/ou utilise ses fonctionnalités, sous son entière responsabilité.

Le Client : tout Utilisateur qui effectue un achat de produits et/ou de services sur le Site.

Les Parties : désigne ensemble **MAMÆMOI** et l'Utilisateur et/ou le Client.

Tiers : toute personne non partie aux présentes CGUV.

Produits : tout type de biens physiques ou dématérialisés pouvant être proposé au Client par **MAMÆMOI** dans le cadre de son activité.

Services : désigne l'ensemble des services proposés par **MAMÆMOI** via le Site.

Le Panier : désigne le récapitulatif systématiquement affiché avant la validation d'une commande.

Les Informations : l'ensemble des informations publiées sur le Site par **MAMÆMOI**.

Les Données : l'ensemble des données et contenus éventuellement renseignées par l'Utilisateur/Client pour utiliser le Site et ses fonctionnalités.

Article 2. Objet des CGUV

- . Les présentes CGUV reflètent l'intention réelle et commune des Parties signataires.
- . Les présentes CGUV régissent entièrement et exclusivement les relations commerciales entre l'Utilisateur/Client et **MAMÆMOI**. Elles ont pour objet de définir les droits et obligations respectives des Parties dans ce cadre :
 - Elles définissent les modalités d'inscription éventuelle sur le Site et d'achat des Produits et Services de **MAMÆMOI**, à partir de n'importe quel terminal informatique et de n'importe quel pays.
 - Elles définissent les modalités et conditions d'utilisation de l'ensemble des applications et fonctionnalités qui y sont incluses.
 - Elles fixent les conditions d'utilisation des ressources informatives spécialisées accessibles sur le Site, au regard notamment de tous droits de propriété intellectuelle éventuels.
 - Elles définissent les conditions de la signature et du paiement, la durée du contrat, les modalités de sa reconduction éventuelle et de sa fin, ainsi que les modalités de résolutions des litiges.

Article 3. Application des CGUV

Article 3.1. Indivisibilité

- . Les présentes CGUV sont indivisibles. Leur acceptation expresse et sans réserve vaut pour l'ensemble; elle est exprimée en une seule fois par l'Utilisateur, au moment de la validation de sa commande pour les Utilisateurs devenant Clients, au moment de l'inscription et l'ouverture d'un compte personnel le cas échéant, et du seul fait de la navigation pour les seuls Utilisateurs.
- . Par exception, toute clause particulière des présentes CGUV expressément notifiée et acceptée comme telle prévaut sur ses clauses générales en cas de contradiction éventuelle.
- . Les Utilisateurs et les Clients ne peuvent en aucun cas renoncer unilatéralement à l'application d'une ou plusieurs clause(s) des présentes CGUV.
- . La modification ou la substitution éventuelle de la part de **MAMÆMOI** d'une ou plusieurs clause(s) des CGUV, pour quelque motif que ce soit, ne vaut pas renonciation par lui à l'ensemble.
- . Dans le cadre d'une éventuelle procédure judiciaire aboutissant à la reconnaissance de l'invalidité ou à la modification d'une ou plusieurs clause(s) des présentes CGUV, cette invalidité ou modification ne vaudrait que pour la ou les clause(s) explicitement désignée(s), sauf décision contraire prévue par la Loi ou acquise par décision de justice exécutoire.

Article 3.2. Interprétation des clauses

- . Dans le cas éventuel de conflit d'interprétation entre le contenu des clauses des présentes CGUV et leurs titres, la priorité sera accordée au contenu des stipulations.
- . L'ensemble des délais actés dans les présentes CGUV sont considérés comme ouverts.

Article 3.3. Capacité à agir

- . L'Utilisateur/Client atteste de sa capacité à agir et à contracter avec **MAMÆMOI**, qui se réserve le droit de demander tout justificatif supplémentaire éventuel (âge, statut, etc.).
- . Les Clients doivent renseigner les informations demandées par **MAMÆMOI** pour pouvoir passer et valider leurs commandes. Les Clients admettent sans réserve qu'ils sont responsables du bon remplissage des champs imposés pour conclure parfaitement les transactions sur le Site, de leur bonne foi, et du respect de leurs obligations en résultant.

Article 3.4. Modification du Site et modification des CGUV

- . **MAMÆMOI** se réserve le droit de modifier le contenu du Site, ainsi que les termes des présentes CGUV, à tout moment et sans avoir à s'en justifier, dès lors que cette modification est

rendue nécessaire par un objectif commercial ou légal légitime, sans être assimilée à une renonciation à l'ensemble (notamment en fonction des évolutions techniques et/ou législatives).

. Il est donc admis sans réserve que les CGUV présentées pour acceptation au moment de la validation de la commande sont réputées à jour et demeurent les seules opposables à l'achat concerné.

. L'Utilisateur/Client admet que les nouvelles CGUV régiront la relation contractuelle nouvelle sans besoin d'accomplir de formalité particulière. Les nouvelles CGUV ainsi publiées ne sont pas applicables aux commandes en cours d'exécution, et régissent toutes les futures commandes.

. L'Utilisateur/Client admet ainsi que dans le cas où il refuse les nouvelles conditions il ne peut pas passer de nouvelles commandes sur le Site, ni revendiquer le bénéfice des Services.

. Toutefois, **MAMÆMOI** se réserve le droit de notifier cet état au Client concerné afin de l'inviter à accepter les nouvelles CGUV et à poursuivre ses relations contractuelles avec lui. Passé un délai maximum d'un (1) mois, **MAMÆMOI** notifie au Client la suppression définitive du Panier éventuellement abandonné de ce fait et de la commande correspondante, dans les conditions de la [Charte de Confidentialité](#).

. Également, **MAMÆMOI** se réserve le droit exclusif de proposer valablement des offres et des conditions spéciales à tout moment, qui s'appliquent pour la durée spécifiée explicitement avant la validation de la commande concernée, et sans préjudice de l'application des présentes CGUV. Lesdites conditions spéciales à durée limitée précisent alors elles-mêmes la répartition des clauses applicables et des clauses inapplicables des présentes CGUV.

Article 4. Devoir de collaboration

. Les Parties s'engagent à collaborer activement et de bonne foi à la bonne exécution des présentes CGUV et être engagées par une obligation d'information mutuelle.

. L'Utilisateur/Client admet sans réserve son propre devoir de collaboration et s'engage à faire état de ses besoins spécifiques le cas échéant.

. La responsabilité de **MAMÆMOI** ne saurait donc être recherchée, en tout ou partie, pour manquement à ses obligations de conseil, résultant du silence de l'Utilisateur/Client sur un ou des élément(s) pouvant déterminer son engagement, notamment au regard de l'usage qu'il compte en faire, si cet usage se démarque des usages standards des Produits/Services.

. L'Utilisateur/Client admet, pendant et après l'exécution des CGUV, s'engager à agir de bonne foi et à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour garantir **MAMÆMOI** contre toute perte, dommage ou réclamation concernant ou non l'usage des Produits et Services.

Par ailleurs il peut signaler une violation constatée aux présentes CGUV à l'adresse suivante : bonjour@mamaemoi.com.

Article 5. Indépendance réciproque

Article 5.1. Déclaration d'indépendance réciproque

. Les Parties se déclarent réciproquement totalement indépendantes. Les présentes CGUV n'ont en aucun cas pour objet ni pour effet d'associer et/ou de confondre les activités respectives des Parties, et ne constituent en rien un mandat entre les Parties, un contrat de société, ni un contrat de représentation quelconque.

. Les Parties conservent chacune la charge et le monopole de leurs activités respectives concernant leurs obligations sociales, comptables, fiscales, et juridiques au sens large. Elles se déchargent mutuellement de toute responsabilité en cas de dommage quelconque résultant d'une défaillance même partielle d'une des Parties relativement aux catégories d'obligations précitées.

. De ce fait, les Parties répondent, dans les limites fixées par la loi et par toute convention, du fait des tiers auxquels ils sont éventuellement liés par contrat, et de tout dommage créé à l'autre Partie dans le cadre de l'exécution dudit contrat.

. L'Utilisateur/Client s'engage ainsi à répondre de sa responsabilité résultant de sa/ses propre(s) activité(s), ainsi que de la création, la divulgation, la diffusion, le transfert de toute fausse publicité concernant **MAMÆMOI** et ses éventuels partenaires et/ou sous-traitants.

Article 5.2. Indépendance générale de MAMÆMOI et utilisation d'Internet

. L'Utilisateur/Client admet sans réserve décharger **MAMÆMOI** de toute forme de responsabilité pour sa propre utilisation des réseaux sociaux et autres plateformes numériques de toutes natures sur Internet. Il atteste utiliser Internet et ces réseaux tiers sous sa propre responsabilité, relativement à tous dommages éventuels du fait de l'inscription, de l'utilisation, et/ou de la publication de tous contenus de toutes natures, et/ou de tous litiges, exclusions ou réclamations, liée directement ou indirectement aux dits réseaux tiers, que ces activités soient liées à l'exécution des présentes CGUV ou non.

. **MAMÆMOI** n'assume que la charge des contenus et Informations publiés sur le Site.

Article 6. Maintenance et disponibilité du Site

Article 6.1. Accès au Site

. **MAMÆMOI** assure aux Utilisateurs mettre en œuvre les moyens nécessaires à la disponibilité du Site, pour permettre un accès au Site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et à une utilisation optimale au niveau technique, sauf en cas de force majeure, et reste à cet égard soumis à une simple obligation de moyens.

. L'Utilisateur dégage ainsi **MAMÆMOI** de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'accès au Site du fait d'un événement échappant à son contrôle (notamment et non limitativement, aléas techniques, perturbations sur le réseau internet, etc.).

. Plus précisément, **MAMÆMOI** dégage sa responsabilité en cas de difficulté ou d'impossibilité de valider une commande du fait de problèmes de compatibilité technique issue des installations du Client, qui admet devoir s'assurer des moyens techniques nécessaires à l'utilisation normale du Site (navigateurs à jour, protection informatique, paramétrage basique).

Article 6.2. Modération et pouvoir de contrôle de MAMÆMOI

. **MAMÆMOI** assure une modération active du Site, a priori ou a posteriori selon les cas, sans déroger à ses obligations de confidentialité, et se réserve le droit, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée, et à tout moment, de :

- suspendre ou limiter l'accès au Site ponctuellement pour procéder à des opérations de maintenance ou des mises à jour ;
- suspendre, interrompre ou limiter l'accès à tout ou partie du Site, et/ou en réserver l'accès totalement ou non, à une catégorie déterminée d'internaute ;
- supprimer toute information pouvant en perturber le fonctionnement ou entrant en contravention avec les lois nationales ou internationales, ou avec les règles de la Nétiquette.

. Sont interdits, notamment et non limitativement : les violences verbales, menaces de violence physique, discriminations de toutes natures, appels à la haine, injures, diffamations, atteintes aux mœurs et à l'ordre public, propositions commerciale et démarchage, infractions liées à la pédopornographie et au terrorisme.

. Les auteurs des contenus contrevenants peuvent être exclus du Site par **MAMÆMOI**, qui n'a pas à s'en justifier, et sans préjudice de toute procédure légale qui pourrait être engagée en réparation d'un préjudice éventuel.

. Il est possible pour les Clients de laisser un témoignage sur le Site par divers moyens. Les témoignages envoyés sont susceptibles d'être vérifiés en amont par **MAMÆMOI**, et sanctionnés lorsqu'une violation de la Loi et/ou des présentes CGUV est manifeste ou probable. Les

témoignages en vidéos font systématiquement l'objet d'une autorisation spécifique aux droits à l'image, signée explicitement par le Client concerné avant sa publication (voir l'article 10.3).

Article 7. Sécurité informatique

Article 7.1 Conditions de sécurité

. Le Site est fourni dans tous ses éléments avec les fonctionnalités de sécurité technique optimales, dans des conditions normales d'utilisation : navigation, chargement des différentes pages, consultation des fiches produits, sélection de Produits/Services, passation et validation de commande, formulaire de contact, etc.

. **MAMÆMOI** s'engage à maintenir le Site dans les meilleures conditions techniques possibles et exclut ainsi toute responsabilité en cas de téléchargement de virus, ou de quelque forme d'attaque informatique subie par l'Utilisateur et pouvant présenter un lien direct ou indirect avec sa navigation sur le Site.

Article 7.2. Menaces de sécurité pour MAMÆMOI

. L'Utilisateur/Client s'engage à ne pas pénétrer les systèmes informatiques de **MAMÆMOI**, ni ceux de ses fournisseurs et partenaires, ni tenter de le faire, en utilisant ou non des données confidentielles régies par les présentes CGUV.

. Notamment, sont strictement interdits sous peine de poursuites judiciaires, tout comportement de nature à interrompre, suspendre, ralentir et empêcher la continuité du Site dans son ensemble, toute intrusion ou tentative d'intrusions dans les systèmes informatiques de **MAMÆMOI**, tout détournement de ses ressources système, toute action de nature à imposer une charge disproportionnée sur ses infrastructures.

. La responsabilité de **MAMÆMOI** ne saurait être engagée en cas d'introduction ou interception malveillante, d'attaque ou piratage informatique quelconque, visant tous espaces numériques de l'Utilisateur/Client et ce, malgré toutes les mesures de sécurité éventuelles prises par **MAMÆMOI**.

Article 7.3. Responsabilité de l'Utilisateur/Client

. Le Client/Utilisateur déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet rendant les données circulant sur Internet vulnérables, ainsi que la communication de tous fichiers informatiques sous la responsabilité de son émetteur.

. Pour rappel, les identifiants et mots de passe de l'Utilisateur/Client sont placés sous sa seule et entière responsabilité. **MAMÆMOI** ne pourra en aucun cas être tenu responsable de leur perte ni de toute utilisation non autorisée par un tiers du compte en ligne dudit Utilisateur/Client ni des dommages qui pourraient en résulter.

. L'Utilisateur peut à tout moment informer **MAMÆMOI** s'il constate une faille de sécurité liée à l'utilisation du Site, afin que **MAMÆMOI** puisse prendre sans délai toute mesure adaptée afin d'y faire remédier.

. **MAMÆMOI** rappelle que l'accès frauduleux et/ou le maintien frauduleux sur le Site, susceptible d'entraver de quelque manière que ce soit son fonctionnement, ainsi que l'introduction et/ou la modification de données dans ce dernier, constituent des délits susceptibles d'entraîner des poursuites judiciaires.

Article 8. Propriété intellectuelle

Article 8.1. Interdiction générale

. Le Client/Utilisateur s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle attachés à **MAMÆMOI**, pendant et après l'exécution des présentes CGUV.

. Il est admis sans réserve que toute reproduction, représentation, utilisation, usage, imitation ou adaptation, diffusion, vente, transmission, ou mise à disposition de tiers, totale ou partielle, par

CGUV de MAMÆMOI – www.mamaemoui.com

quelque procédé et sur quelque support que ce soit, des éléments constituant et/ou représentant la marque et le Site et l'ensemble des actifs intellectuels de **MAMÆMOI** (textes, chiffres, codes, noms, dessin, image, logo, slogan, documents, bases de données, et tout autre élément potentiellement représentatif des actifs intellectuels de **MAMÆMOI**), est interdit sans accord écrit, préalable et exprès de la part de ce dernier, et susceptible d'entraîner des poursuites selon toutes procédures en vigueur.

. Le fait pour **MAMÆMOI** de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de toute utilisation non autorisée des éléments précités ne vaut pas acceptation par lui des dites utilisations, ni renonciation à d'éventuelles poursuites.

Article 8.2. La marque

. La marque déposée « **MAMÆMOI** » est la propriété exclusive de **MAMÆMOI**.

. Cette protection concède à **MAMÆMOI** un monopole d'exploitation de sa marque. Le non-respect de ces droits est susceptible d'entraîner des poursuites selon les procédures en vigueur, notamment pour contrefaçon.

Article 8.3. Le Site

. Le site a été réalisé par Mme Alice Dodard de l'Agence VESTA et par M. Thomas Saintot de l'entreprise Easy Going Web SAS.

. Le Site est la propriété intégrale de **MAMÆMOI**, dans tous ses éléments (notamment, et non limitativement, les textes, logos et photos, vidéos, sons, codes, chiffres, etc.), à l'exception des contenus issus de divers auteurs qui ont autorisé la publication de leurs œuvres.

. En particulier, les photos et illustrations graphiques du Site sont publiées dans le respect des droits d'auteurs qui y sont attachés, soit qu'elles aient été réalisées par **MAMÆMOI**, soit qu'elles appartiennent au domaine public, soit qu'elles proviennent de sources légales (banques d'images) ou de prestataires de services graphiques garantissant le respect de ces droits.

- les photos témoignages client(e)s sont diffusées en vertu d'une autorisation formelle de droit à l'image ;
- les photos professionnelles des Produits sont réalisées par Mme Émilie Akhrouf de Emiahco Galerie
- les photos illustratives ont été acquises valablement sur des sites d'images libres de droit ;
- les textes du blog rédigés par **MAMÆMOI**.

. Les textes du Site peuvent faire l'objet d'une citation courte ou d'une republication sous réserve de citer explicitement **MAMÆMOI** et d'insérer un lien pointant vers le Site.

Article 8.4. Les noms de domaine

. Les noms de domaine suivants (ainsi que tous sous-domaines éventuels) appartiennent à **MAMÆMOI** et sont protégés du fait de leur enregistrement et/ou de leur exploitation commerciale : www.mamaemoui.com / www.mamaemoui.fr / www.mamaemoui.style / www.mamaemoui.closing / www.mamaemoui.net / www.mamaemoui.eu

Article 8.4. Protection des Produits de MAMÆMOI

. Le Client s'engage relativement aux Produits, à ne pas les copier, modifier, redistribuer, revendre, céder, ou exploiter en totalité ou non, de quelque manière que ce soit et à quelconque tiers, ni les utiliser dans d'autres conditions que celles prévues par les présentes CGUV.

Article 9. Parasitisme économique

. L'exploitation commerciale, par tout tiers non autorisé, de nom(s) et de signe(s) distinctif(s) de la marque, du nom de domaine, du Site et de l'enseigne commerciale de MAMÆMOI, de même que toute action ayant pour objet ou pour effet de lui porter préjudice par création d'une quelconque forme de confusion dans l'esprit du public, est susceptible d'entraîner des poursuites pour concurrence déloyale et/ou parasitisme économique selon toutes procédures en vigueur.

Article 10. Références et promotion

Article 10.1. Crédit en faveur de MAMÆMOI - Mise en place de liens hypertextes

. La mise en place d'éventuels liens hypertextes renvoyant vers le Site, à titre de référence professionnelle ou non, à partir de n'importe quel site et de n'importe quel terminal est a priori libre sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- la pratique des liens ne doit pas être systématique ni abusive ;
- le lien a été préalablement vérifié et ne comporte a priori aucun risque informatique ;
- le lien ne viole aucun droit de propriété intellectuelle et ne peut en rien représenter un risque de confusion dans l'esprit du public ou un élément de concurrence déloyale ;
- le lien est apposé avec une description authentique du Site et de ses activités ;

. L'Utilisateur/Client s'engage à retirer ledit lien sur simple demande écrite de **MAMÆMOI**, dont la responsabilité est strictement exclue pour tout dommage résultant d'un quelconque problème technique et/ou de faille de sécurité provenant d'un tel lien hypertexte.

Article 10.2. Autorisation de reproduction en faveur de MAMÆMOI

. **MAMÆMOI** s'engage à respecter tous droits de propriété intellectuelle éventuellement attachés au Client dont il a connaissance, pendant et après l'exécution du présent Contrat, et s'interdit toute utilisation, transfert, cession, ou exploitation interdite des droits et éléments de propriété précités.

. Toutefois, le Client est conscient et admet pleinement que **MAMÆMOI** se réserve le droit de publier, sur son site ou sur d'autres espaces numériques et supports marketing quelconques, en ligne ou non, toutes références anonymisées, contenant potentiellement des contenus textes et/ou graphiques (logotypes, illustrations, etc.) et à l'exclusion des photographies permettant d'identifier les personnes, illustrant en partie certaines activités du Client en rapport avec le Site, ses éventuels témoignages renseignés sur le Site ou via toutes enquêtes de satisfaction éventuelles, et ce à des fins promotionnelles ou de prospection commerciale.

Article 10.3. Témoignages clients identifiables (vidéo ou photos)

. Les Clients peuvent laisser à **MAMÆMOI** des témoignages en format photo et/ou vidéo afin de témoigner de leur expérience d'achat et d'utilisation des Produits et Services. Dans ce cas, **MAMÆMOI** peut envoyer au Client un document explicatif du processus de la prise des photos et/ou de tournage des vidéos, ainsi que des modes de diffusion, et envoie systématiquement une autorisation de droit à l'image formelle, permettant la libre exploitation des contenus ainsi fournis par le Client, en toute légalité.

. Le Client admet sans réserve que la signature de l'autorisation précitée a pour effet de permettre l'exploitation pleine et entière, y compris commerciale, des contenus, de son image et de ses propos, qui peuvent être diffusés sur tous supports à des fins promotionnelles par **MAMÆMOI**. L'autorisation précitée contient une clause de retrait permettant au Client de retirer son consentement à la diffusion des contenus à tout moment et sans avoir à s'en justifier.

. Dans ce cas, et à la demande expresse de l'Utilisateur, **MAMÆMOI** s'engage à la supprimer de tous ses espaces de publications dans un délai maximum de trente (30) jours.

Article 11. Confidentialité

. MAMÆMOI atteste protéger la confidentialité de vos données personnelles, et collecter le minimum d'informations à caractère personnel via le Site, de manière ponctuelle et motivée, dans un but à visée strictement nécessaire à la réalisation de ses objectifs commerciaux et à l'exécution de ses obligations contractuelles.

. MAMÆMOI atteste ne jamais céder, échanger, ou vendre les données collectées, à l'exception des tiers légitimes qui contribuent au Site et dans le cadre d'éventuelles procédures légales.

. Les conditions intégrales de la collecte et du traitement de données à caractère personnelles de MAMÆMOI sont stipulées dans sa [Charte de Confidentialité](#).

Article 12. Limitation de responsabilité de MAMÆMOI

. Dans le cadre de l'utilisation du Site, de l'achat et de l'utilisation des Produits et/ou Services, la responsabilité de MAMÆMOI ne pourra pas être recherchée notamment en cas :

- d'utilisation du Site, des Produits et/ou des Services par l'Utilisateur/Client contraire à son objet, aux présentes CGUV, ou à l'ensemble du droit positif en vigueur ;
- d'utilisation ou de consultation par l'Utilisateur/Client de toutes données et/ou tout service accessible(s) sur Internet, lié ou non au Site, et susceptible de porter un préjudice quelconque à MAMÆMOI ou à tous tiers ;
- de coupure du réseau internet et/ou intranet ;
- de survenance de problèmes techniques et/ou d'une cyberattaque affectant les locaux et/ou les logiciels, matériels, installations et espaces numériques quelconques appartenant à ou placés sous la responsabilité de l'Utilisateur/Client ou à des tiers, que ces troubles résultent ou non de sa connexion au Site et/ou de son utilisation.
- de quelconque difficulté ou impossibilité d'utiliser les Produits et Services de MAMÆMOI.
- de l'utilisation du Site, ainsi que les informations ou données qui y figurent, à des fins politiques, publicitaires, ou pour toutes formes de sollicitations commerciales et notamment l'envoi de courriers électroniques non sollicités.
- de l'utilisation inappropriée par l'Utilisateur/Client de tous matériels nécessaires pour se connecter au Site et utiliser ce dernier (l'Utilisateur doit ainsi prendre toutes les mesures appropriées pour protéger son propre matériel et ses propres données).

. En cas de procédure amiable ou judiciaire à l'encontre de MAMÆMOI, à raison de l'utilisation du Site, MAMÆMOI pourra se retourner contre l'Utilisateur pour obtenir indemnisation de tous les préjudices, sommes, condamnations et frais qui pourraient découler de ladite procédure.

Article 13. Mises à jour des Services

. MAMÆMOI s'engage à maintenir les Services à jour et opérationnels dans des conditions normales d'utilisations, et ne garantit aucune compatibilité spécifique, que le Client doit notifier le cas échéant avant toute commande formelle.

. Le Client/Utilisateur accepte par ailleurs la modification éventuelle du fonctionnement des Services dans tous les cas de révisions, mineures ou majeures, rendues nécessaires.

. Le Client/Utilisateur admet devoir faciliter autant que possible les interventions rendues nécessaires pour mettre à jour les Services, et garantit MAMÆMOI contre toute forme de désaccords, litiges, ou poursuites en cas de dommage résultant de sa/ses propre(s) manipulation(s) et/ou de toute manœuvre ayant pour objet ou pour effet de rendre plus difficiles voire impossibles lesdites mises à jour (notamment en cas de défauts ou bugs du Service concerné), et qui restent de sa pleine responsabilité.

Partie 2. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Validation des commandes/Utilisation des Produits

Article 14. Les Services de MAMÆMOI

Article 14.1. Services et Produits de MAMÆMOI

. MAMÆMOI est un service professionnel destiné à accompagner les mamans et leurs bébés avant, pendant, et après leur accouchement, qui propose à la vente des produits et services parmi les suivants : vêtements d'allaitement et de maternité, vêtements pour les bébés, et accessoires de mode ; services de retouches ; formations, accompagnements et coachings spécialisés ; intervention et séminaires, etc.

Article 14.2. Services et Produits inclus au Contrat

. MAMÆMOI synthétise les informations essentielles des commandes gouvernées par les présentes CGUV avant la validation de toute commande de livraison de Produits et/ou d'exécution de prestation de Service, dans une fiche récapitulative faisant foi de la commande (le « Panier »).

. Au titre du Contrat, MAMÆMOI s'engage à fournir l'accès au Client aux Produits et/ou Services correspondants au Panier, conformes à l'usage et dans les règles de l'art et de la profession.

Article 15. Processus d'achat et conclusion des ventes

Article 15.1. Validation des commandes par double clic

Le Client admet sans réserve que son consentement libre et éclairé à la validation de sa commande est expressément acquis par le procédé technique et légal du double clic, qui entraîne à lui seul l'obligation de paiement, et selon le processus suivant :

(il est acquis que les noms des boutons peuvent être modifiés et remplacés par des noms de signification équivalente)

1/ L'Utilisateur sélectionne un Produit en cliquant sur le bouton « Ajouter au Panier » ; il peut continuer ses achats ou entamer son processus de commande en cliquant sur « commander » ;

2/ L'Utilisateur doit impérativement soit se connecter à son compte s'il est inscrit sur le Site, ou renseigner dans un formulaire de commande les informations nécessaires à la réalisation de sa fiche client et de sa commande, qu'il valide en cliquant sur « suivant » ;

3/ Un récapitulatif de commande (le Panier) permet à l'Utilisateur de connaître en tous points les éléments de sa commande ;

4/ L'Utilisateur renseigne ses informations personnelles obligatoire et optionnelles ainsi que le choix de la méthode de paiement et ses informations de paiement complètes ;

5/ L'Utilisateur valide sa commande et effectue le second clic légal, en cochant la case obligatoire validant son acceptation pleine et entière des présentes CGUV et sa renonciation expresse à son éventuel droit de rétractation (lorsque cette renonciation est applicable), et en cliquant sur le bouton « Finaliser la commande » ;

L'Utilisateur doit également remplir la case à cocher attestant de sa majorité ;

L'Utilisateur admet sans réserve que cette action emporte validation parfaite de sa commande, et le paiement intégral de sa commande immédiatement après cette validation ; il acquiert dès lors le statut de Client.

6/ MAMÆMOI envoie un courriel de confirmation de sa commande au Client récapitulant l'ensemble des informations relatifs à sa commande et au paiement de celle-ci, (ainsi que les présentes CGUV sur un support durable - au format PDF).

- Commandes supplémentaires

- . Le Client souhaitant commander un nouveau Produit est libre de le faire à tout moment, directement en ligne et dans les mêmes conditions ci-décrites.
- . Le Client admet sans réserve que la validation de sa nouvelle commande emporte une facturation supplémentaire ainsi que le renouvellement de son consentement à l'ensemble des présentes CGUV, en plus de toute éventuelle condition contractuelle spécifique applicable à ce nouvel achat, et consentie valablement.

Article 15.2. Preuve de la validation des commandes

- . Les Parties admettent que la signature à distance et/ou numérique des présentes CGUV est admise comme moyen de preuve parfaite revêtant la même force que la signature physique.
- . Le Client est présumé capable et s'engage à remplir authentiquement, complètement et exactement les informations demandées et sous sa pleine responsabilité. Sa défaillance, du fait du caractère incomplet, illicite ou inadéquat des dites données, qui peut être qualifié unilatéralement par **MAMÆMOI**, écarte totalement la responsabilité de ce dernier en cas de difficulté ou d'impossibilité de valider une commande et/ou d'utiliser le Site.
- . Par exception, certaines données demandées restent facultatives, lorsqu'elles ne sont pas assorties d'un sigle directement sur le Site, indiquant leur caractère obligatoire.
- . Dans ce cas, l'Utilisateur comprend et admet qu'il doit impérativement suivre le processus indiqué par **MAMÆMOI** pour finaliser valablement ces commandes spécifiques.

Article 15.3. Modalités financières

Article 15.3.1 - Affichage des tarifs

- . Afin de permettre la validation des commandes en toute connaissance de cause, **MAMÆMOI** s'engage à afficher les tarifs faisant foi de l'engagement du Client de façon complète et transparente, dans un récapitulatif systématiquement affiché avant la validation des commandes.
- . **MAMÆMOI** indique ainsi les montants applicables : Hors Taxes (HT), Toutes Taxes Comprises (TTC), le montant de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA), le montant des remises éventuelles, ainsi que les éventuels « codes de promotions » applicables.

Article 15.3.2 - Moyens et délais de paiement

- . Afin de valider les commandes, les paiements doivent être effectués par le Client immédiatement à la validation de la commande.
- . **MAMÆMOI** utilise un ou des module(s) de paiement dédié(s) – « Stripe » (permettant de payer notamment par Carte bleue). Ces modules et prestataires tiers gèrent l'ensemble des paiements effectués via le Site, collectent les données nécessaires et les relient au compte du Client.
- . Dans tous les cas, le compte bancaire de **MAMÆMOI** est domicilié en France. Les paiements mis en place n'occasionnent aucun frais supplémentaire cachés ; ainsi, tous frais supplémentaires éventuels occasionnés par le paiement de sa commande sont à la charge du Client.
- . Il est néanmoins admis que **MAMÆMOI** peut être amené à bloquer valablement une transaction, de manière provisoire, le temps de faire effectuer des vérifications de sécurité s'avérant nécessaires, de ainsi que de suspendre les bénéfices des Services liés à un compte dont le moyen de paiement est devenu obsolète ou inopérant.

Article 15.3.3 - Facturation

- . Les factures, les récépissés de paiements éventuels, les confirmations de commande, ainsi que les livraisons dématérialisées, sont automatiquement envoyées par courriel au Client, sur l'adresse de courriel renseignée par ce dernier.
- . Le Client admet ne pas pouvoir engager la responsabilité de **MAMÆMOI** pour les erreurs d'acheminement sur lesquelles ce dernier n'a aucune emprise.
- . Il peut toujours contacter **MAMÆMOI** sur <mailto:bonjour@mamaemoi.com>.

Article 15.4. Clause résolutoire de plein droit

- . Le paiement doit être réalisé immédiatement après la validation de la commande et sera considéré comme acquis une fois la somme totale correspondante créditée effectivement en faveur de **MAMÆMOI**.
- . Le non-respect des procédés obligatoires de paiement constitue une inexécution de l'obligation de payer, qui permet valablement à **MAMÆMOI** de suspendre l'exécution éventuelle des Services et/ou d'annuler la commande des Produits.
- . Cette inexécution est constatée immédiatement au stade de la validation de la commande et du paiement en ligne, auquel peut éventuellement s'ajouter un délai dépendant des processus bancaires.
- . Dans ce cas, les CGUV sont alors réputées résolues de plein droit, et **MAMÆMOI** peut valablement annuler la commande sans avoir à s'en justifier ni à prévenir l'acheteur défaillant, sans préjudice de toute poursuite en dédommagement du dommage subi.
- . L'Utilisateur admet pleinement que sa commande et son contrat sont considérés comme nuls et sans effet, et ne pas pouvoir se prévaloir dans ce cas d'un quelconque droit de revendiquer la jouissance des Produits et/ou Services. S'il souhaite souscrire aux Services et/ou commander les Produits de **MAMÆMOI**, il admet devoir effectuer une commande valable conformément aux présentes CGUV, et que les données éventuellement renseignées peuvent être intégralement purgées du système informatique de **MAMÆMOI**.

Article 15.5. Pré-commandes et modification éventuelles des Produits

- . Certains Produits font l'objet de campagnes de promotion permettant leur pré-commande sur le Site, ou via d'autres plateformes ou sites internet que le Site (notamment, des plateformes de crowdfunding – financement participatif). Dans ce cas le Client accepte que les délais précisés par **MAMÆMOI** de façon non équivoque font foi, ainsi que les modalités de la vente proposées par le site tiers concerné le cas échéant.
- . Les Clients ayant pré-commandé un Produit auront la possibilité de modifier leur pré-commande, en commandant un service de retouche permettant d'adapter le Produit à leur nouveau besoin.
- . Le Client sera informé de l'avancement de sa commande par mail à l'adresse qu'il aura indiquée, et de cette possibilité de faire retoucher son Produit, et s'engage à faire preuve de réactivité afin de permettre à **MAMÆMOI** d'identifier ses besoins et de procéder aux retouches efficacement, avant l'envoi de la commande concernée.
- . Le Client peut ainsi modifier sa pré-commande avant la date de livraison initiale, en respectant un préavis d'une durée s'étalant de trente (30) à quinze (15) jours maximums, qui sera précisée par **MAMÆMOI** dans ses communications précédant cette livraison ; cette faculté n'est valable que pour un seul Produit. Lorsque le Client utilise cette faculté en dépassant ce délai, il admet sans réserve que le délai de livraison sera ainsi rallongé valablement et spécifié explicitement par **MAMÆMOI**.
- . Dans ce cas, il accepte que ce Service fait l'objet d'une facturation supplémentaire selon le même processus que celui spécifié aux présentes, si la commande est effectuée sur le Site, et selon les modalités de la plateforme utilisée le cas échéant (notamment, Ulule, etc.).

Article 15.6. Achats et revente des Produits d'occasion (Service « De Mama à Mama »)

. MAMÆMOI permet aux Clients de renvoyer certains Produits achetés sur le Site, sous réserve de respecter certaines conditions spécifiques, et en échange de remises à valoir sur le Site, d'un montant de 5 %.

. MAMÆMOI s'engage à une information complète et transparente concernant ce service spécifique, tant sur le Site que dans les présentes ou d'autres supports de communication.

Article 15.6.1 - Conditions de renvois des Produits de seconde main :

. Tout d'abord, le Client doit respecter les conditions de renvois de tous les Produits, précisés dans l'article 17.4.2 des présentes, ainsi que les conditions de retour spécifiques ci-dessous spécifiées :

- ° Le Produit a été valablement commandé et parfaitement livré conformément aux présentes, et n'a pas fait l'objet de réclamation ;
- ° Le vêtement ne doit pas nécessiter de retouche pour être revendu ;
- ° Le vêtement ne doit pas être délavé ;
- ° Le vêtement ne doit pas comporter de trou, ni de zip détérioré ;
- ° Tous les boutons doivent être présents, bien cousus et en bon état ;
- ° Le vêtement comporte ses étiquettes cousues (marque, tailles, instructions d'entretien) ;
- ° Le vêtement doit correspondre globalement à un « Très Bon État », c'est-à-dire impeccable mais avec de légères imperfections, qui n'empêchent pas de futurs Clients de bénéficier des qualités du Produit même après un certain usage initial.

. Dans tous les cas, le Produit est systématiquement vérifié par MAMÆMOI qui se réserve le droit de refuser un retour non conforme.

. Le Client souhaitant profiter de ce Service doit renvoyer le ou les Produit(s) via un bon Colissimo pris en charge par MAMÆMOI.

Article 15.6.2 - Conditions d'achat des Produits de seconde main :

. Les Produits ayant fait l'objet d'un retour dans le cadre de ce Service doivent être validés par MAMÆMOI avant d'être remis en vente dans la rubrique "seconde main" ("De mama à mama").

. MAMÆMOI s'engage à préciser sur les fiches produites de cette rubrique l'ensemble des défauts éventuellement constatés sur les Produits suite à la procédure de retour.

. Le Client ayant été préalablement informé de l'ensemble des conditions de la vente, ce dernier ne peut bénéficier d'aucun retour ni échange sur ces produits, sans préjudice de l'application de la garantie légale de conformité (de six (6) mois pour les produits d'occasion, et non de vingt-quatre (24) mois comme pour les autres Produits).

. Le Client admet sans réserve que MAMÆMOI est libre de fixer et modifier les tarifs de ces Produits de seconde main, en fonction de leur état après leur retour ; les tarifs sont assortis de remises variant de 50 % à 70 %.

Article 16. Exercice du droit de rétractation et exceptions légitimes

Article 16.1. Conditions du droit de rétractation

. Le Client a le droit de se rétracter des présentes CGUV sans avoir à fournir de motif, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la validation de sa Commande, ou de la réception effective du bien livré.

. En cas de rétractation, MAMÆMOI remboursera tous les paiements reçus du Client, incluant les frais de port initiaux liés à sa commande et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours

à compter du jour où ce dernier est informé de la décision du Client de se rétracter, ou de façon différée à réception effective du ou des colis faisant l'objet de la rétractation.

. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si les Parties conviennent expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

. Il est toutefois admis par le Client que lorsque ce dernier exerce son droit de rétractation, tous types d'avantages (offres promotionnelles comprises), de quelque nature qu'ils soient, qui seraient liés à l'achat initial pour lequel le Client ferait valoir son droit à rétractation seront automatiquement annulés.

. Enfin, le Client est informé que l'exercice de son droit de rétractation implique pour lui de prendre en charge les éventuels frais de retours du ou des Produit(s) objet(s) de la rétractation, et ce notamment s'il utilise un moyen de transport plus onéreux que celui utilisé par **MAMÆMOI** pour la livraison initiale, et qu'il sera remboursé uniquement du montant total de la commande initiale, le cas échéant.

. Il est admis sans réserve que le renvoi d'un colis pour exercer son droit de rétractation doit impérativement être effectué dans un véritable carton de transport et non en utilisant seulement le carton d'emballage du Produit concerné. En effet, les Produits renvoyés directement dans le carton d'emballage sur lequel sont apposés des bordereaux et timbres d'envois postaux ne sont plus susceptibles de revente par **MAMÆMOI**, qui considérera ce type d'envoi comme préjudiciable et susceptible de rendre caduque la procédure de rétractation.

Attention : les conditions et modalités de renvois des Produits, que ce soit dans le cadre d'une rétractation ou d'une réclamation pour non conformité, sont indiqués dans l'article 18.3 des présentes CGUV.

Article 16.2. Exercice du droit de rétractation

. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à **MAMÆMOI** sa décision de se rétracter des présentes CGUV et de sa Commande, avant l'expiration du délai de rétractation précité (14 jours).

. La notification de la volonté de se rétracter peut être faite :

- SOIT en téléchargeant le formulaire dédié en cliquant ici et en envoyant ce dernier sur l'adresse mail suivante : bonjour@mamaemoi.com OU en utilisant le formulaire de contact du Site ;

- SOIT en écrivant sur papier libre une déclaration dénuée d'ambiguïté notifiant la volonté de se rétracter, par lettre postale à l'adresse indiquée dans les Mentions Légales, ou par courriel sur bonjour@mamaemoi.com.

. Lorsque la demande est effectuée sans utiliser le formulaire dédié, merci de préciser les éléments suivants : indication du Produit ou du Service objet de la rétractation / date de commande / numéro de facture / Nom complet et adresse complète du Client ; il est également obligatoire de signer le courrier de façon manuscrite en cas de notification sur papier.

. Également, le Client est informé et accepte que dans le cas de paiement en plusieurs fois de sa commande initiale, les montants correspondants aux frais de **MAMÆMOI** pour permettre l'application de ce mode de paiement lui seront imputés.

Article 16.2. Exceptions au droit de rétractation

. Au terme des dispositions de l'article L 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour certains contrats spécifiques.

. Certains des Produits et Services de **MAMÆMOI** relèvent des catégories de contrats qui excluent l'exercice d'un droit de rétractation, ce qui sera systématiquement précisé dans les fiches produits.

. De ce fait, le Client admet sans réserve qu'il ne peut pas exercer de rétractation sur ses commandes passées sur le Site, qui sont par conséquent fermes et définitives (ce qui n'empêche pas les éventuelles réclamations légitimes pour défaut de conformité ou pour toute autre raison contractuelle ou légale).

. Ainsi, la rétractation est exclue concernant les catégories de produits suivants, et conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation précité :

- Article L 221-28 alinéa 1 > concernant le service de retouche, ce dernier ayant nécessairement commencé à être exécuté avant la fin du délai légal de quatorze (14) jours, étant entendu que dans la plupart des cas il est effectivement pleinement réalisé dans ce délai ;
- Article L 221-28 alinéa 3 > concernant les produits sur-mesure, confectionnés selon les spécifications du consommateur et de ce fait nettement personnalisés (nécessitant une ou plusieurs retouche(s) pour valider la commande ou de faire appel au service de broderie) ;
- Article L 221-28 alinéa 6 > concernant la fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles (ce qui concerne les packs spécifiques ou *bundles* de Produits vendus de façon indissociable) ;
- Article L 221-28 alinéa 13 > concernant la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation (notamment, les cartes cadeaux, les e-books, publications numériques, abonnements et coachings éventuels).

. Les Clients admettent sans réserve que les services de retouche commencent à être exécutés dès la validation de leur commande.

. Pour rappel, les Clients non satisfaits de leurs commandes peuvent toujours demander à **MAMÆMOI** de remédier à leur problème via la procédure de réclamation prévue à l'article 17.4 des CGUV.

Article 17. Délivrance conforme

Article 17.1. Délai de délivrance

. Les délais faisant foi sont systématiquement précisés dans le Panier par **MAMÆMOI** avant la validation des commandes. S'agissant des pré-commandes, le Client accepte que les délais indiqués soient particulièrement longs, et accepte les conditions de retouche éventuelle précisées dans l'article 15.5 des présentes.

. Dans le cas spécifique de commandes nécessitant plusieurs envois, il est admis sans réserve que le délai à respecter par **MAMÆMOI** démarre à compter de la dernière livraison des éléments concernés par les tiers concernés.

. Le Client admet que dans tous les cas, les délais applicables peuvent ponctuellement être rallongés lorsque l'intervention d'un prestataire extérieur est nécessaire (Partenaire, banque, hébergeur, tout prestataire de service nécessaire et légitime).

Article 17.2. Modalités de délivrance

. La délivrance formelle des Produits commandés est réalisée par envoi postal selon les conditions précisées au Panier avant la validation de la commande.

. Les livraisons sont assurées par La Poste Colissimo en envoi suivi, ou par Chronopost, ou par Mondial Relay. Le Client admet que **MAMÆMOI** ne saurait être tenu responsable en cas de

défaillance de la livraison qui ne lui est pas imputable, et ne procédera pas au renvoi du ou des colis non livrés dès lors que le Client n'apporte pas la preuve d'une réclamation auprès du transporteur au préalable.

. Les éventuels Produits dématérialisés sont délivrés par courriel contenant toutes pièces jointes adéquates et sécurisées (par exemple en PDF), et/ou un ou des lien(s) hypertexte(s) renvoyant au contenu commandé.

. Dans certains cas, les commandes peuvent nécessiter d'effectuer la délivrance en plusieurs fois, ce que le Client admet pleinement. La livraison est alors considérée comme pleinement réalisée lors de la délivrance du dernier élément de la commande (ex : commande de « packs », etc.).

. En aucun cas **MAMÆMOI** ne peut être tenu responsable des éventuelles difficultés d'accès au contenu ainsi mis à disposition du Client.

Article 17.3. Conformité des Produits

. La conformité des Produits avec la commande du Client est réputée acquise, du fait de l'information claire, précise et complète délivrée par **MAMÆMOI** avant la passation des commandes, ainsi que du devoir de collaboration du Client (voir article 4).

. La responsabilité de **MAMÆMOI** ne saurait être engagée du fait des erreurs éventuelles dans le remplissage des informations par le Client.

. Le cas échéant, tout défaut de conformité éventuel, au regard de l'usage escompté des Produits, doit être reporté par le Client qui doit prouver que ce défaut existait au jour de la réception du Produit. Le Client dispose d'un délai maximum de vingt-quatre (24) mois pour introduire cette réclamation, s'agissant des Produits neufs, et de six (6) mois, s'agissant des Produits d'occasion.

. **MAMÆMOI** garantit le Client/Utilisateur contre la perte de ses droits d'utilisation dans des conditions respectant les présentes CGUV, et exclue toute éviction de sa possession paisible par la revendication d'un droit de la part d'un tiers.

. **MAMÆMOI** s'engage à proposer et à fournir des Produits et Services exempts de tout vice caché les rendant impropres à leur usage. Toutefois, lorsqu'un défaut inattendu est constaté, le Client est fondé à demander à **MAMÆMOI** le remplacement du Produit. La preuve de ce vice, s'il est invoqué, est à la charge du Client.

Article 17.4. Procédures de réclamation en cas de non-conformité d'un Produit ou Service

. Toute réclamation doit être adressée à **MAMÆMOI**, à son choix par courrier ou par courriel aux adresses mentionnées dans les [Mentions Légales](#), ou encore via le formulaire de contact présent sur le Site (en précisant leur numéro de commande et l'ensemble des éléments impératifs pour toutes les réclamations dans le corps du message).

. La demande doit comporter précisément les motifs de la contestation, en justifiant d'un motif légitime résultant d'une défaillance de **MAMÆMOI** dans l'exécution de ses obligations et/ou d'un manquement à la législation en vigueur.

. Lorsque **MAMÆMOI** constate la validité de la demande et des justificatifs présentés, il s'engage à mettre en œuvre pour le Client les moyens nécessaires pour rendre les Produits et Services propres à l'usage attendu et à la commande dans un délai maximum de un (1) mois à compter de la réception de la demande (réparation, remplacement, ou remboursement), et à prendre en charge les frais de retour éventuels.

Article 17.4.1 – Réclamation écrite du Client

. Le Client admet que les réclamations non écrites ne seront pas prises en compte par **MAMÆMOI**. Cet écrit doit indiquer de façon claire et dénuée d'ambiguïté la demande du Client et comporter toutes les pièces justificatives adéquates (notamment, copie d'une pièce d'identité en cours de validité, factures, etc.).

- . La réclamation doit comporter les éléments suivants :
 - l'ensemble de vos coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone...) ;
 - la référence du produit ou du service à l'origine du problème (code produit, code emballage ou code-barres, référence du contrat ou du bon de commande...) ;
 - si possible, la date et le lieu de l'achat ou de réalisation de la prestation (démarchage à domicile, vente à distance...) ;
 - le problème survenu, en exprimant clairement sa nature (défaut de livraison après expiration du délai de livraison, par exemple) ;
 - l'objet de votre demande (résiliation ou exécution du contrat, remboursement, échange, réparation... ; essayez de chiffrer votre demande) ;
 - si possible, les fondements juridiques de votre réclamation (articles de code, textes...) ;
 - les pièces justificatives en photocopies (facture, ticket de caisse, devis...).

Article 17.4.2 – Conditions de renvoi des Produits

. Les Produits emballés dans un emballage spécifique ne peuvent pas être retirés de cet emballage initial (pochette plastique, etc.), et doivent être renvoyés avec cet emballage initial et insérés dans un nouveau carton protégeant cet emballage initial, ou le carton reçu initialement dans un parfait état. Les colis ne doivent pas non plus être endommagés par collage de timbre ou par écriture sur le Produit ou sur son carton d'emballage.

. Les Produits qui ne sont pas renvoyés dans leur emballage d'origine et qui ne sont pas en parfait état deviennent invendables, et ne seront pas acceptés par **MAMÆMOI** comme Produits à retourner au Client, qui accepte dès lors ne pas pouvoir en revendiquer le bénéfice ni le remboursement ni l'échange.

. Les vêtements commandés sur le Site ne peuvent être portés que pour leur essayage, afin de vérifier leur correspondance avec la commande.

. En tout état de cause, la responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Article 17.4.3 – Réparation ou remplacement des Produits

. Lorsque le Client introduit une réclamation écrite formelle, justifiant d'un motif légitime, **MAMÆMOI** s'engage à proposer de façon graduée toutes formes de satisfaction admise par la Loi, et notamment en premier lieu la possibilité de réparer le Produit concerné, dès lors que cette possibilité n'est pas explicitement refusée par le Client.

. Lorsque la réparation n'est pas possible ou si elle est refusée par le Client, **MAMÆMOI** propose au Client de remplacer le Produit par le même Produit, si ce dernier est en stock ou si le Client accepte une date de livraison plus importante, ou un Produit d'une valeur équivalente ou supérieure.

. Le remplacement pur et simple du Produit/Service concerné permet d'obtenir sans frais le(s) Produit(s) et/ou Service(s) concerné(s), exempts de tout défaut, selon les mêmes modalités que les moyens de délivrance initiale.

Article 17.4.4 – Remboursement

. Lorsque ni la réparation ni le remplacement ne sont possibles et acceptés explicitement par le Client, **MAMÆMOI** s'engage alors à procéder au remboursement pur et simple du montant total du ou des Produits litigieux, qui est effectué via les coordonnées bancaires ayant servi au paiement initial de la commande concernée, sauf accord contraire entre les Parties.

Article 17.4.5 – Mise en place des avoirs (bons à valoir)

- . MAMÆMOI met en place un système d'avoirs commerciaux, de valeur égale aux montants numéraires correspondants, dès lors que le Client y a consenti de manière explicite et par écrit.
- . Les remboursements sous forme d'avoirs ne peuvent toutefois se faire que si le Client a refusé dans un premier temps le remplacement du Produit qu'il estime défectueux.
- . Également, la mise en place des avoirs peut être effectuée en dehors de toute procédure de réclamation ou de tout défaut de conformité, notamment en cas de commandes en doublon ou d'offres promotionnelles à durée limitée.
- . Dans tous les cas, le Client accepte que son avoir est valable sur le Site exclusivement, et pendant la durée indiquée par MAMÆMOI avant son acceptation de la mise en place du bon à valoir.
- . Dans tous les cas, la validité des avoirs ne peut jamais dépasser la durée de validité indiquée et consentie, ni le montant pour lequel ils ont été mis en place.

Partie 3 : Durée et fin du contrat - Désaccords et litiges

Article 18. Durée du contrat

- . Les présentes CGUV régissent les activités du Site dès sa mise en ligne et pendant toute son existence. L'Utilisateur doit les approuver explicitement lorsqu'il utilise ses fonctionnalités, le formulaire de contact et/ou pour valider ses commandes.
- . Les présentes CGUV prennent effet à compter de leur signature par le Client et resteront en vigueur jusqu'à la délivrance conforme des Produits et l'exécution parfaite des Services commandés.
- . Les stipulations qui peuvent être raisonnablement interprétées comme survivant à la pleine exécution, à l'expiration, à la résiliation ou à l'annulation du Contrat, survivront à cette exécution, cette expiration, cette résiliation ou annulation.
- . Il est admis que la validation de chaque nouvelle commande emporte le renouvellement de l'acceptation pleine et entière du Client/Utilisateur des présentes CGUV.

Article 19. Suspension des obligations pour cas de Force Majeure

- . Aucune des deux Parties ne sera tenue pour responsable de la défaillance ou des retards dans l'exécution d'une ou plusieurs de leurs obligations découlant des présentes CGUV résultant de la survenance d'un cas de force majeure au sens du droit en vigueur, c'est-à-dire résultant de circonstances imprévisibles, irrésistibles et indépendantes de la volonté des Parties, malgré leurs efforts raisonnables, et dans un délai maximum de trois (3) mois à partir de sa survenance.
- . Dans ce cas, les Parties admettent que la suspension des obligations est non fautive et dure pendant toute la durée d'existence des circonstances de force majeure. À l'expiration de cette période les obligations réciproques redeviennent applicables dans les mêmes conditions.
- . Dans la mesure du possible, les Parties s'engagent réciproquement à se notifier la constatation d'un tel cas dans un délai de dix (10) jours à partir de sa survenance, et à se présenter si possible et à leur propre initiative tous documents justificatifs de cet état.
- . Si la situation de force majeure subie par l'une ou l'autre des Parties ou les deux, excède trois (3) mois, les Parties sont fondées à considérer leurs obligations réciproques comme éteintes et les présentes CGUV rompues, sans préjudice de toute action judiciaire aboutissant à une solution contraire.
- . Il est admis que sont compris dans de tels cas de force majeure, et sans que cette liste soit exhaustive : les arrêts de fourniture électrique, les défaillances des réseaux de télécommunications, les restrictions réglementaires liées à la fourniture de services de

télécommunication, la perte de connexion due aux opérateurs publics et privés dont dépend **MAMÆMOI**, les surtensions électriques ; les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les grèves, les guerres civiles ou étrangères, les émeutes ou mouvements populaires, les attentats.

Article 20. Droit applicable et aspects internationaux

Article 20.1 Droit applicable

. De convention expresse entre les Parties, l'activité du Site dans son ensemble, depuis n'importe quel pays et par un Utilisateur/Client de n'importe quelle nationalité, ainsi que les présentes CGUV, sont soumises et régies exclusivement par le droit français, et doivent être interprétés au regard du droit français.

. Les présentes CGUV sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langue(s), seul le texte français ferait foi en cas de litige.

. Aucune dérogation à cette disposition ne peut être alléguée, y compris pour tout conflit de lois, et aucun élément d'extranéité ne pourra ainsi être invoqué pour l'application d'une quelconque règle de droit étranger.

Article 20.2. Restriction de l'accessibilité du Site

. Dans les cas où l'accès au Site et aux Services et/ou aux Produits n'est pas garanti aux Utilisateurs/Clients de certains pays du fait de législations étrangères, de difficultés de connexion, ou de quelque restriction indépendante de la volonté de **MAMÆMOI**, les dommages éventuels résultant de cette restriction ne sauraient en aucune manière entraîner sa responsabilité.

. Le Site peut être consulté à partir de tous les pays sans que le contenu soit nécessairement disponible pour les pays en question. **MAMÆMOI** n'a aucune obligation de faire figurer cette information et ne garantit pas que les Produits ou les Services soient adaptés à d'autres pays que ceux pour lesquels ils ont été conçus.

Article 21. Désaccords et litiges

Article 21.1. Absence de réclamation formelle écrite

. Il est rappelé que les réclamations obéissent à des formes spécifiques et ne peuvent pas être reçues par **MAMÆMOI** lorsqu'elles ne respectent pas les obligations stipulées dans l'article 17.4 des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente.

Article 21.2. Procédure de médiation

. La procédure de médiation est accessible aux consommateurs souhaitant faire valoir leurs droits auprès de **MAMÆMOI** préalablement à la saisine de la justice. Ce recours à la médiation est gratuit pour le consommateur (sauf si celui-ci a volontairement recours à un avocat, un tiers de son choix ou un expert).

. Les Utilisateurs/Clients agissant éventuellement sous un statut professionnel admettent donc ne pas pouvoir bénéficier de cette procédure de médiation.

. Toutefois, l'Utilisateur/Client bénéficiant du statut de consommateur admet également que le recours à la médiation ne peut pas aboutir valablement si :

1/ Le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de **MAMÆMOI** par une réclamation écrite ;

2/ La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3/ Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

CGUV de MAMÆMOI – www.mamaemoi.com

4/ Le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de **MAMÆMOI**.

5/ Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

. Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des Parties ni être rémunéré en fonction du résultat. La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité.

. La procédure de médiation éventuelle peut se faire en cliquant, au choix, sur un des liens suivants :

<https://www.mediateurfevad.fr/>

(médiateur e-commerce de la FEVAD – Fédération des Vendeurs à Distance)

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

(site de la Commission Européenne visant au règlement des litiges)

Article 21.3. Compétence juridictionnelle

. Les Parties élisent domicile en leur siège social et domicile respectif pour l'exécution des présentes CGUV.

. A défaut de résolution amiable des conflits éventuels, et de convention expresse entre les Parties, les litiges relatifs à l'utilisation du Site dans son ensemble, aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, concernant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux français, à savoir :

- soit la juridiction du lieu du siège social de **MAMÆMOI** ;

- soit la juridiction du lieu de résidence de l'Utilisateur/Client au moment de la conclusion des CGUV ou de la survenance du fait dommageable ;

- soit toute juridiction applicable en vertu du droit en vigueur.

Reproduction interdite - Dernière mise à jour : 03/03/2022

[Cliquez ici pour télécharger les présentes CGUV en version PDF](#)