

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE YUZU FRANCE

Entrées en vigueur le: 15 Novembre 2024

## Préambule

L'entité Yuzu France, dont le siège social est situé au 116 Boulevard Exelmans, 75016 Paris, identifiée par le le numéro siret : 39104977200091, ("YUZU") propose à l'achat sur son Site Internet [www.voltigo.bike](http://www.voltigo.bike) des vélos électriques ainsi que des accessoires et des services. Pour toute question, vous pouvez contacter YUZU par téléphone au 0659515481 ou par email à l'adresse suivante : [info@voltigo.fr](mailto:info@voltigo.fr)

## 1. Définitions

Chacun des termes mentionnés ci-après aura dans les présentes Conditions Générales, la signification suivante :

**Client** : désigne toute personne physique majeure, qualifiée de consommateur au sens du Code de la Consommation (« toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole »), ayant effectué une ou plusieurs Commande(s).

**Commande** : désigne l'accord, donné par un Client à , relatif à un Produit et/ou un Service, via le Site Internet, moyennant le paiement d'une somme forfaitaire.

**Compte Client** : désigne un compte créé par un Client sur le Site Internet, en vue de la réalisation d'une Commande.

**Conditions Générales** : désignent les présentes conditions générales de vente.

**Partenaires** : désignent les personnes morales tierces par rapport à YUZU offrant via le Site Internet leurs Services.

**Partie(s)** : désigne(nt) le Client et/ou .

**Politique de Confidentialité** : désigne la politique de confidentialité de YUZU accessible ci-dessous: [www.voltigo.bike](http://www.voltigo.bike)

**Produit** : désigne un vélo électrique ou un accessoire présenté sur le Site Internet et destiné à la vente au Client.

**Services** : désignent les services fournis au Client par les Partenaires, consistant dans des produits d'assurance, d'assistance et de révision de vélo et pouvant être vendus avec les Produits, au choix du Client. Les Services sont soumis aux conditions contractuelles des Partenaires auxquelles YUZU n'est pas partie.

**Site Internet** : désigne le site Internet, propriété de YUZU, désigné sous le nom de domaine [www.voltigo.bike](http://www.voltigo.bike) (ou tout autre qui viendrait à le remplacer).

## 2. Objet

2.1 Les Conditions Générales régissent (i) les conditions de vente au Client des Produits fournis par YUZU, (ii) les droits et obligations de YUZU et du Client tels que définis ci-après.

2.2 Ces Conditions Générales prévalent sur tout autre document. Elles constituent de ce fait l'intégralité des termes et conditions sur lesquels le Client et YUZU se sont accordés. Elles remplacent tous documents, accords préalables et communications antérieures, y compris verbales ou de toute autre nature.

### **3. Durée**

3.1 Les présentes Conditions Générales s'appliquent pour une durée indéterminée.

3.2 Elles entrent en vigueur à compter de la date de leur acceptation par le Client.

### **4. Acceptation et modification des Conditions Générales**

4.1 Les Conditions Générales sont communiquées au Client lors de sa connexion au Site Internet. Elles sont en outre disponibles lors de la création du Compte Client par le Client et du processus de Commande par le Client.

4.2 En cliquant sur le bouton « Accepter », le Client reconnaît avoir pris connaissance et déclare accepter toutes les stipulations le mentionnant dans les Conditions Générales.

4.3 Toute Commande de Produits ou Services, livraison de Produits ou exécution de Services suppose l'acceptation sans réserve et le respect de l'entièreté des termes des présentes Conditions Générales par le Client.

4.4 Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur le jour de la Commande pour le Client.

4.5 YUZU se réserve le droit de modifier les Conditions Générales de façon partielle ou totale, pour les besoins et selon l'évolution des Produits et Services, et ce, à tout moment. Toutefois, ces nouvelles Conditions Générales ne s'appliqueront qu'aux Commandes postérieures à la date d'entrée en vigueur de ces nouvelles Conditions Générales, sauf si elles ont été notifiées par YUZU et acceptées par le Client.

4.6 Le Client certifie avoir la capacité d'accepter les Conditions Générales et s'engage à les respecter.

4.7 S'il accepte les Conditions Générales au nom d'une personne morale, le Client certifie qu'il en a le droit et l'autorité.

### **5. Modalités de commande**

5.1 Caractéristiques des Produits et Services

5.1.1 Conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation, le Client peut,

préalablement à sa Commande, prendre connaissance, sur le Site Internet, des caractéristiques essentielles des Produits et Services qu'il désire commander.

5.1.2 Le Client peut sélectionner un ou plusieurs Produits et/ou Services parmi les différentes catégories proposées sur le Site Internet.

5.1.3 Les offres présentées par YUZU sont valables dans la limite des stocks disponibles. Pour les Produits non stockés dans ses entrepôts, les offres présentées par YUZU sont valables sous réserve de disponibilités chez ses fournisseurs.

5.1.4 YUZU présente les caractéristiques essentielles des Produits et Services proposés à la vente afin d'informer le Client. Les photographies ou les représentations graphiques illustrant les Produits et Services ne sont pas contractuels.

5.1.5 Au cas où un fournisseur modifierait un Produit, la représentation graphique de celui-ci ne saurait engager la responsabilité de YUZU ni-même affecter la validité de la vente.

5.1.6 De même, une différence de présentation du Produit à la livraison résultant d'une modification de l'emballage n'affecte pas la validité de la vente et ne peut engager la responsabilité de YUZU.

## **5.2 Création du Compte Client**

5.2.1 Avant d'effectuer toute Commande, le Client doit préalablement créer un Compte Client en renseignant notamment une adresse email valide, ou se connecter à son Compte Client au moyen de son adresse email et du mot de passe renseignés lors de sa création.

5.2.2 Les données demandées par YUZU sont collectées aux fins de la bonne livraison des Produits et exécution des Services. De ce fait, le Client est informé que les renseignements demandés doivent être dûment fournis par lui avant toute livraison de Produits ou exécution de Services.

5.2.3 YUZU se réserve le droit de demander au Client toute information manquante ou complémentaire nécessaire à la bonne livraison des Produits ou exécution des Services.

5.2.4 Les informations renseignées doivent être complètes, exactes et à jour, ce dont le Client se porte garant. En cas de modification de l'une des informations renseignées entre le jour de la Commande et celui de la livraison des Produits ou pendant les Services, le Client s'engage à mettre à jour ces informations afin de maintenir leur exactitude en informant YUZU des modifications à apporter 5 jours au moins avant la livraison des Produits et/ou Services.

5.2.5 Le Client demeure l'unique responsable de l'usage qui pourrait être fait de son Compte Client, et s'engage par conséquent à conserver ses identifiant et mot de passe strictement confidentiels.

5.2.6 Une fois le Compte Client créé ou la connexion au Compte Client établie, le Client peut

procéder à la Commande et au paiement en ligne du prix des Produits et des Services.

### **5.3 Confirmation de Commande**

5.3.1 Le Client qui entend commander des Produits et/ou Services proposés par YUZU sélectionne lesdits Produit et/ou Services choisis et les ajoute à son panier. Il renouvelle l'opération pour chacun des Produits et/ou Services qu'il souhaite commander.

5.3.2 Avant de valider sa Commande, le Client consulte son panier qui rappelle les caractéristiques essentielles des Produits et/ou Services commandés. À ce stade, il peut modifier sa commande en supprimant ou ajoutant des Produits et/ou Services.

5.3.3 Si le Client décide d'acquérir les Produits et/ou Services choisis, après avoir validé le panier, il renseigne les rubriques relatives à son Compte Client, le mode de livraison ainsi que son moyen de paiement.

5.3.4 Toute Commande devra faire l'objet d'une validation par YUZU, matérialisée par la réception par le Client d'un courriel la notifiant.

5.3.5 YUZU se réserve par ailleurs le droit d'étudier au cas par cas et d'accepter ou de refuser toute Commande pour laquelle les livraisons doivent avoir lieu hors de France Métropolitaine, notamment au regard de la législation particulière applicable dans le pays concerné, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

5.3.6 En cas de refus d'une Commande par YUZU dans ce cadre, le Client en sera informé dans les plus brefs délais et, le cas échéant, YUZU remboursera le prix déjà payé et débité.

### **5.4 Paiement du prix**

5.4.1 La livraison des Produits et la réalisation des Services est subordonnée à la réalisation et la validation du paiement en ligne du prix indiqué lors du processus de Commande sur le Site Internet.

5.4.2 Le paiement du prix des Produits et des Services doit être réalisé en ligne à partir du Site Internet par carte bancaire. Toute demande de paiement par un autre mode de paiement pourra être refusée par YUZU.

5.4.3 Tous les prix indiqués sur le Site Internet sont des prix TTC libellés en euros, tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande et incluant les frais de livraison pour la France métropolitaine. Les frais de livraison hors France Métropolitaine sont indiqués par YUZU sur demande faite en ce sens par le Client par courrier, courriel ou téléphone. Tout changement du taux de TVA pourra être répercuté sur le prix des Produits et des Service.

5.4.4 Les livraisons de Produits en dehors de la France pourront être soumises à des taxes éventuelles et à des droits de douane. Ces droits de douane et ces taxes éventuels liés à la livraison des Produits sont à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client. YUZU

n'est pas tenue de vérifier et d'informer les Clients des droits de douane et taxes applicables en fonction du pays de livraison. Pour les connaître, YUZU conseille au Client de se renseigner auprès des autorités compétentes du pays de livraison.

5.4.5 YUZU se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix indiqué le jour de la Commande sera le seul applicable au Client.

5.4.6 Au stade du paiement du prix, le Client peut renseigner le code cadeau ou le code de remise qu'il a en sa possession. Tout code non valide et toute autre forme de remise demandée par le Client à YUZU pourront être refusés par YUZU.

5.4.7 Une fois les coordonnées de paiement bancaires renseignées, le Client est invité à vérifier et valider la Commande.

5.4.8 Le débit sur la carte bancaire du Client ne sera réalisé qu'à compter de la validation de la Commande par YUZU, selon les modalités de l'article 5.3.4.

5.4.9 YUZU permet au Client, via son partenaire Alma, de payer en plusieurs fois sans frais grâce à un service de crédit. Ce service est disponible pour l'achat de Produits à partir de 50 € TTC et sous réserve d'acceptation du contrat de crédit proposé par Alma. En cas de réclamation quant à ce service, le Client peut contacter Alma à l'adresse suivante : [support@getalma.eu](mailto:support@getalma.eu).

## **6. Livraison**

6.1 Les livraisons de Produits seront réalisées à l'adresse indiquée par le Client à YUZU lors de la Commande.

6.2 Si tout ou partie des informations nécessaires à la livraison fournies s'avèrent incorrectes, obligeant le transporteur à retourner les Produits à YUZU, il reviendra au Client d'en supporter les frais et conséquences.

6.3 La livraison sera effectuée entre 7 et 15 jours après paiement et confirmation de votre Commande. Ces délais sont susceptibles de varier notamment en fonction du lieu de livraison.

6.4 Les délais de livraison annoncés lors de la Commande sont indiqués en jours ouvrés et toutes réservations effectuées le week-end seront traitées le lundi suivant.

6.5 En cas de problème de livraison, YUZU proposera, au choix du Client, le renvoi du ou des Produits non livrés ou endommagés par une nouvelle livraison au Client ou le remboursement du prix payé par le Client correspondant aux Produits non livrés ou endommagés et aux frais éventuels de retours des Produits endommagés à YUZU.

## **7. Services**

7.1. Le Client peut souscrire aux Services via le Site Internet. Le cas échéant, il s'engage à accepter les termes contractuels du Partenaire.

7.2. Il est rappelé au Client que les Services ne sont pas fournis par YUZU mais par ses Partenaires, avec lesquels il sera lié contractuellement.

## **8. Droit de rétractation**

8.1. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client, s'il est un consommateur, bénéficie d'un droit de rétractation.

8.2. La période de rétractation expire 14 (quatorze) jours calendaires après le jour où le Client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession des Produits. Lorsque les Produits sont livrés en plusieurs lots ou pièces, la période de rétractation expire 14 (quatorze) jours calendaires après le jour où le Client prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

8.3. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courriel). Il peut à cet effet utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé en annexe 1.

8.4. Le Client devra renvoyer les Produits dans leur emballage d'origine ou dans l'emballage fourni par YUZU, sans retard indu et en aucun cas après 14 jours calendaires à compter du jour où le Client a fait part à YUZU de sa rétractation du contrat. Le délai est respecté si le Client renvoie les Produits avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires.

8.5. Le Client est uniquement responsable de la diminution de la valeur des marchandises résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des Produits. L'installation des pédales et l'ajustement du guidon ou de la selle sont susceptibles de créer de petites rayures. Dans la mesure où ces actions ne sont pas nécessaires pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du vélo, le Client est responsable envers YUZU de toute diminution de la valeur causée par ces actions.

8.6. En cas de rétractation, YUZU peut refuser de rembourser le Client tant que les marchandises retournées n'ont pas été reçues à temps ou jusqu'à ce que le Client prouve avoir retourné les Produits à temps.

8.7. YUZU remboursera le prix d'achat des Produits, au plus tard dans un délai de 14 jours calendaires à compter du jour où YUZU aura reçu les Produits retournés. Néanmoins, YUZU ne remboursera pas les frais supplémentaires si le Client a expressément opté pour un type de livraison autre que le type de livraison standard le moins cher proposé par YUZU.

8.8. YUZU procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui

utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf si YUZU et le Client conviennent expressément d'un moyen différent.

## **9. Obligations des Parties**

9.1. Le Client reconnaît que certains Produits peuvent contenir des applications en ligne et logiciels. S'il souhaite les utiliser, le Client s'engage à en accepter les conditions générales d'utilisation qui lui seront communiquées.

9.2. Le Client est tenu de vérifier attentivement l'état et la conformité des Produits livrés au jour de la livraison. Il peut alors (i) soit accepter les Produits si ceux-ci lui semblent conformes, (ii) soit refuser les Produits si ceux-ci sont manifestement non conformes (Produits cassés ou mauvais Produits).

9.3. YUZU traitera les données à caractère personnel du Client conformément à sa Politique de Confidentialité.

## **10. Responsabilité et garanties**

10.1. Dans l'hypothèse de rupture de stock de Produits, YUZU proposera, au choix du Client, le remplacement du ou des Produit(s) initialement choisis par des Produit(s) équivalents ou le remboursement du prix payé correspondant aux Produits ne pouvant être livrés au Client.

10.2. Le cas échéant, YUZU procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf si YUZU et le Client conviennent expressément d'un moyen différent.

10.3. YUZU ne fournit aucune garantie et ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait de toute modification, dégradation ou altération des Produits résultant de mauvaises conditions de conservation, d'entretien, de manipulation et d'utilisation par le Client.

10.4. Le Client, s'il est un consommateur au sens du Code de la consommation, pourra exercer la garantie de conformité prévue aux articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation pendant une durée de deux ans à compter de la livraison des Produits. Il peut choisir le remplacement des Produits. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant 24 mois suivant la délivrance du bien.

10.5. Le Client peut en outre faire valoir la garantie contre les vices cachés des Produits au sens de l'article 1641 du Code civil. S'il le souhaite, le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la découverte du vice pour agir à l'encontre de YUZU.

10.6. Dans un tel cas, le Client a le choix entre la résolution des présentes ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du Code Civil.

## **11. Force majeure**

11.1. La responsabilité de chacune des Parties ne pourra être engagée ni recherchée dans l'hypothèse où l'exécution de l'une de ses obligations est empêchée ou retardée en raison d'un cas de force majeure, telle qu'apprécié par la jurisprudence et définie à l'article 1218 du Code civil, comprenant notamment les catastrophes naturelles, incendies, actes, décrets, législations, réglementations ou restrictions de tous gouvernements (notamment mis en œuvre dans les cas d'épidémies ou de pandémies), dysfonctionnements ou interruptions du réseau de télécommunications ou du réseau électrique.

## **12. Réserve de propriété**

12.1. Quelle que soit la date de livraison effective, la propriété des Produits ne sera transférée au Client qu'après paiement intégral à YUZU des sommes dues au titre des Produits, y compris le prix d'achat, les suppléments, intérêts, taxes et frais dus en vertu des Conditions Générales.

## **13. Résiliation des Conditions Générales**

13.1. En cas d'infraction à la législation en vigueur, de manquement à l'une quelconque des obligations énoncées dans les Conditions Générales, ou plus généralement en cas de non-respect de celles-ci, YUZU se réserve le droit de résilier, après mise en demeure préalable de cesser le manquement, restée sans effet pendant une durée de sept jours, les Conditions Générales et/ou de supprimer un Compte Client.

## **14. Service Client**

14.1. Toute demande, formulée par le Client, à GAYA, quel que soit sa forme et son objet, devra être réalisée aux coordonnées suivantes :

YUZU France

Service Client

116 Boulevard Exelmans, 75016 Paris

Adresse email : [info@voltigo.fr](mailto:info@voltigo.fr)

## **15. Divisibilité**

15.1. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs dispositions des Conditions Générales seraient, pour quelque motif que ce soit, déclarées nulles en tout ou en partie par une décision de justice revêtant l'autorité de la chose jugée, les autres dispositions resteraient en vigueur.

## **16. Renonciation**

16.1. Le fait que YUZU ne fasse pas valoir un droit ou une disposition des Conditions Générales ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## **17. Loi applicable et attribution de juridiction**

17.1. Les Conditions Générales sont établies en langue française et sont régies par le droit français.

17.2. En cas de contestation, s'il n'a pas obtenu satisfaction auprès du service client de YUZU, le Client peut :

- recourir à la plateforme en ligne

européenne de règlement extrajudiciaire des litiges :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.selfTest> ;

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

- <http://cnpm-mediation-consommation.eu>

ou par voie postale en écrivant à

- CNPM - MÉDIATION -

CONSOMMATION 27, avenue de la Libération –

42400 SAINT-CHAMOND

## **Annexe 1 : Modèle de formulaire de rétractation**

*YUZU France, 116 Boulevard Exelmans, 75016 Paris  
info@voltigo.fr*

*Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services et de vente de biens ci-dessous :*

*Commandé le..... et reçu le.....*

*Nom du Consommateur :*

*Adresse du Consommateur :*

*Signature du Consommateur :*

*Date :*