

# Conditions générales de vente

## 1. DÉFINITIONS

Ces conditions de vente sont les seules applicables à toutes les commandes passées par l'acheteur, client ou dans un sens général la contrepartie auprès du vendeur, Zoomo France SA le siège social est situé au 29 rue du Pont, 92200 Neuilly-Sur-Seine, France et immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 901648337.

*Client* (ci-après « Vous » ou « Client ») - Toute personne physique ou morale avec laquelle Zoomo conclut un contrat ou avec laquelle Zoomo négocie la conclusion d'un contrat.

*Produit* - Tout bien ou service proposé par Zoomo

*Consommateur* - Toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

## 2. APPLICABILITÉ

Pour pouvoir passer une commande, vous devez être âgé(e) de plus de 18 ans, ne pas être juridiquement incapable et disposer d'une adresse électronique valide.

Félicitations pour votre achat du Produit Zoomo.

Vous reconnaissez que votre achat du Produit est soumis à nos conditions générales. Cela n'exclut pas vos droits de consommateur et, en vertu des lois françaises, toute condition définie par la loi française prévaudra sur toute condition incohérente ou absente du présent contrat.

Tous les aspects de vos déplacements à vélo sont sous votre responsabilité unique et exclusive. Cela inclut le respect du Code de la route/des règles de circulation routière et des réglementations en matière d'assurance qui vous sont applicables. Ces règles sont susceptibles de varier d'un pays à l'autre. Il relève de votre responsabilité d'évaluer votre niveau de conformité à cet égard.

Si Vous êtes Consommateur, les présentes conditions générales s'appliquent en complément de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-4 à L.217-12 du Code de la consommation et de la garantie légale relative aux défauts du bien vendu prévue par les articles 1641 et 1648 alinéa 1 du Code Civil.

Si Vous êtes un professionnel, aucune garantie autre que la présente garantie ne Vous est accordée en dehors de la garantie légale relative aux défauts du bien vendu prévue aux articles 1641 et 1648 alinéa 1 du Code Civil. Cette garantie s'applique au propriétaire d'origine.

Les réclamations de garantie doivent être faites directement à votre point de vente avec une preuve d'achat.

## 3. PRODUITS

3.1 Les produits seront vendus dans l'état dans lequel ils se trouvent, bien connus et acceptés par l'acheteur. L'acheteur est obligé d'examiner le produit vendu et sa conformité au moment de la livraison.

3.2 Nous nous sommes efforcés de présenter aussi précisément que possible les couleurs et images des produits figurant sur la boutique. Nous ne pouvons cependant pas garantir la précision d'affichage des couleurs

ou caractéristiques sur l'écran de votre ordinateur.

3.3 Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur, inexactitude ou omission, et de changer ou d'actualiser des informations, voire d'annuler des commandes si une quelconque information dans le Service, par rapport aux produits ou sur tout site web connexe est inexacte, et ce, à tout moment si le produit n'est pas encore vendu ou dans les 14 jours après une commande sur base d'informations inexactes.

3.4 Vous devez interpréter et utiliser l'information communiquée sur le site comme une personne raisonnable et vous ne pouvez pas vous fonder sur une information dont il est raisonnablement clair qu'elle est erronée.

3.5 En concluant le contrat, l'acheteur confirme qu'il a été correctement et entièrement informé par le vendeur. (ex. sur les spécifications techniques et autres caractéristiques générales concernant l'objet/sujet du contrat)

## **4. RETOURS ET REMBOURSEMENTS**

### **4.1 RETOUR DU PRODUIT NON DÉFECTUEUX**

Si Vous êtes un Consommateur, vous êtes en droit de vous rétracter (renoncer à votre achat) et de renvoyer toute commande finalisée en ligne sans avoir à motiver votre décision et sans coûts additionnels (à l'exception des frais de renvoi).

Le délai de rétractation expire 14 jours à compter du jour où Vous (ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous) prenez matériellement possession du Produit.

Veuillez noter que vous ne pouvez pas exercer de droit de rétractation pour les biens fabriqués selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Nous vous rembourserons intégralement le prix d'achat si nous ne découvrons aucun problème avec le Produit.

Pour pouvoir bénéficier d'un remboursement complet lors de son retour, votre Produit doit être dans le même état que lorsqu'il vous a été remis. Nous demanderons également la présentation d'un reçu ou d'une preuve d'achat.

Le Produit doit être rapporté à l'un de nos points de vente en France. Vous êtes responsable des frais de retour du Produit.

Nous vérifierons ensuite l'état de votre Produit. Si nous acceptons votre retour, nous procéderons au remboursement sur votre moyen de paiement d'origine dans les 14 jours.

Pour tout achat de Produit réalisé en magasin, le délai de rétractation présenté en clause 3.1 ne s'applique pas. Veuillez vous référer à la clause 4.2 qui suit.

### **4.2 RETOUR DU PRODUIT DÉFECTUEUX**

Nonobstant la clause "Garantie", suite à votre achat du Produit en magasin, si le Produit n'est pas conforme aux normes, veuillez retourner le Produit dans l'un de nos points de vente en France. Nous procéderons à une inspection de votre Produit et vérifierons s'il y a des défauts.

Si nous acceptons votre retour et concluons que le Produit est défectueux, nous procéderons au remboursement (ou remboursement partiel), y compris les frais de retour du Produit, sur votre moyen de paiement d'origine dans les 14 jours.

## 5. SOLUTION DE PAIEMENT ALMA

5.1 Le Vendeur propose à ses Clients le service de crédit d'Alma pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le Client des CGU ou du contrat de crédit proposé par Alma.

5.2 Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci.

5.3 Toute résiliation des CGV qui lient le Client et Le Vendeur entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client.

5.4 Le paiement en une (1) à quatre (4) fois est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

**5.5 Montant des achats :** Seuls les achats entre 50 euros et 2500 euros sont éligibles au paiement avec Alma

5.6 Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil

5.7 Résiliation : Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraîne la résiliation des CGU entre Alma et le client.

5.8 Pour toute réclamation liée à un paiement Alma, réaliser votre requête sur la page de réclamation du site Alma : <https://help.almapay.com/>.

## 6. GARANTIE

6.1 Votre achat du vélo à assistance électrique inclut une garantie commerciale contre les défauts de fabrication du cadre ou de certaines pièces.

Les détails de la durée de la garantie et des pièces couvertes par la garantie sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

La garantie n'inclut pas :

- l'usure normale;
- les défauts qui ne sont pas des défauts de fabrication ;
- dommages dus à un accident, une négligence, un entretien inadéquat ou une mauvaise utilisation du VAE ; et modifications ou altérations du cadre ou des pièces.

De plus, la garantie ne s'applique pas :

- s'il y a des signes de dégâts causés par le sel, le sable ou l'eau sur le vélo électrique ;
- si le mode de paiement utilisé pour l'achat de l'e -Bike fait l'objet d'une rétrofacturation. La garantie ne s'appliquera qu'une fois la rétrofacturation résolue ; et
- si vous n'êtes pas le propriétaire d'origine du vélo électrique. Seul le propriétaire d'origine peut bénéficier

de la garantie et doit avoir conservé la propriété constante du VAE depuis la date d'achat.

Composant	Âge du vélo et durée de la garantie	
	Neuf	Reconditionné
Cadre, fourche et plateau du cadre	2 années	1 an
Fourche hydraulique	2 années	12 mois
Composants électriques (batterie, moteur, écran, lumières)  Exclut les dommages physiques et les câbles coupés	2 années	12 mois
Autres composants <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission : exclut les chaînes et les cassettes</li> <li>• Roues : couvre les fissures du moteur, des moyeux et des jantes. Exclut les rayons</li> <li>• Freins : couvre les leviers et les étriers. Hors plaquettes.</li> <li>• Selle</li> </ul>	2 années	3 mois

6.2 La période de garantie commence à partir de la date d'achat et termine automatiquement un (1) an plus tard. Sauf plaintes endéans la période de garantie, les plaintes ne seront plus acceptées. Les défauts ou vices aux produits, causés par une faute de l'acheteur ou un manque d'entretien, ne seront pas couverts par la garantie. La garantie s'applique à tous les éléments structurels du vélo: cadre, batterie, moteur et électronique.

6.3 L'acheteur est tenu d'utiliser et d'entretenir le vélo conformément aux instructions de Zoomo.

6.4 L'acheteur est expressément averti que la batterie du vélo doit être contrôlée avant et après tout usage car la batterie pourrait poser un risque d'incendie.

6.5 De plus, il est signalé que l'utilisation d'un vélo avec une certaine puissance peut être soumise à des assurances obligatoires dans certains pays et régions. C'est la responsabilité de l'acheteur de s'informer sur les obligations légales et d'assurance en utilisant un vélo électrique. (par. ex. l'obligation d'immatriculation ou d'assurance responsabilité civile)

6.6 L'acheteur est obligé d'examiner le produit sur des vices ou défauts visibles au moment de la remise du produit et doit les signaler dans un bref délai, s'il veut prétendre à un dédommagement éventuel.

6.7 Des plaintes concernant les produits vendus doivent être communiquées à Zoomo dans un délai raisonnable après découverte. Les plaintes tardives ne seront plus acceptées.

6.8 La garantie des pièces mentionnées ne s'appliquent qu'aux pièces originelles présentes sur le vélo Zoomo au moment de son achat. La garantie ne s'applique donc pas aux pièces qui ont été par la suite remplacées sur le vélo, même si la durée de garantie est théoriquement valide.

## **7. SUIVI DES DONNÉES GPS**

Les vélos à assistance électrique Zoomo sont équipés d'un système IoT vous permettant de suivre la position GPS ("Données de localisation") de votre vélo à assistance électrique via l'application Zoomo lorsque le système IoT est alimenté. Zoomo n'accède pas à ces Données de localisation à moins que vous ne demandiez un service de récupération à Zoomo conformément à la clause 8 des présentes conditions générales. Dans le cas où Zoomo effectue un service de récupération, vous acceptez que Zoomo utilise les données de localisation pour localiser et récupérer votre vélo à assistance électrique.

Ce service de suivi des données GPS est exclusivement proposé pour les vélos neufs. Il est ainsi impossible d'avoir ce service pour les vélos reconditionnés.

## **8. RÉCUPÉRATION**

Si votre vélo à assistance électrique est volé par un tiers ou est manquant, vous avez la possibilité de le signaler à Zoomo. Zoomo tentera de récupérer le vélo à assistance électrique et de vous le rendre. Si la récupération est réussie Zoomo vous facturera 200 € (deux cents euros) pour le service de récupération. Si des réparations sont nécessaires, vous pourrez choisir si vous souhaitez que Zoomo répare le vélo à assistance électrique à vos frais selon notre grille tarifaire standard.nos prix de réparation habituels.

Ce service de récupération est exclusivement proposé pour les vélos neufs. Il est ainsi impossible d'avoir ce service pour les vélos reconditionnés.

## **9. FAIRE UNE DEMANDE DE GARANTIE**

Pour faire une demande de garantie, veuillez nous contacter par e-mail à [hello.fr@ridezoomo.com](mailto:hello.fr@ridezoomo.com) ou via notre portail d'assistance en ligne avec des détails et des photos du défaut. Selon le défaut, nous nous réservons le droit de vous demander de fournir des informations supplémentaires.

Nous nous réservons également le droit de procéder à une inspection du vélo à assistance électrique avant d'accepter votre demande de garantie.

Si nous concluons que la garantie s'applique au défaut constaté, nous réparerons ou remplacerons le cadre ou la pièce défectueuse.

## **10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

L'ensemble des contenus que nous mettons à votre disposition via ce site Web ainsi que tout autre moyen de communication, y compris les logiciels, images, éléments graphiques, logos, documents, textes, slogans, contenus d'utilisateurs et toute autre information (« Contenu »), ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, droits relatifs aux bases de données et droits de marque incl.) et les autres droits s'y rattachant sont notre propriété exclusive ou celle de leurs détenteurs respectifs.

Vous n'êtes pas autorisé(e) à copier, afficher, republier, traduire, offrir, transférer ou distribuer, de quelque manière que ce soit, l'une des parties du Contenu, à moins que cela ne soit explicitement autorisé par les présentes conditions générales ou que Zoomo et les détenteurs respectifs vous y ayons explicitement autorisé par écrit.

## **11. RESPONSABILITÉ**

Nous ne nous engageons d'aucune manière, ni implicitement, ni explicitement, concernant :

Dans la limite de ce qu'autorise la législation en vigueur, nous ne sommes pas responsables des dommages résultant de nos Produits, sauf en cas de faute intentionnelle et/ou de négligence.

Dans la limite de ce qu'autorise la législation en vigueur, notre responsabilité est exclue en cas de dommages indirects ou en cas de préjudice moral tel que le préjudice de réputation.

La limitation de responsabilité mentionnée dans les précédentes sections s'applique dans les limites permises par la législation en vigueur, quel que soit le régime de responsabilité applicable, et ce même en cas de faute grave.

## **12. RÉCLAMATIONS**

Dans le cas où vous auriez des réclamations à formuler à l'égard des produits Zoomo, n'hésitez pas à nous contacter par email à [hello.fr@ridezoomo.com](mailto:hello.fr@ridezoomo.com).

Zoomo se réserve le droit de refuser une vente ou une réparation si le motif est légitime. Par exemple, si le client souhaite réaliser un réparation ou un achat sans être le propriétaire ou le locataire originel de son vélo Zoomo, alors Zoomo peut légitimement refuser une vente ou une réparation.

## **13. DISPOSITIONS FINALES**

Si, pour une raison quelconque, l'une des dispositions de cet accord était reconnue invalide, nulle ou inapplicable, cela n'affecterait en rien la validité des autres dispositions. En pareil cas, les parties s'engagent à remplacer, d'un

commun accord, la disposition reconnue invalide, nulle ou inapplicable par une nouvelle disposition reflétant au mieux leurs intentions et l'esprit des présentes conditions générales.

Une omission ou une négligence dans l'exécution de l'une des dispositions des présentes conditions générales n'implique pas qu'il y ait renonciation à celle-ci.