

## **Droit de rétractation pour le Client particulier**

En application des articles L.221-1, L.221-5, L.221-9, R.221-1, R.221-2 et R.221-3 du Code de la Consommation, un formulaire de rétractation conforme à l'annexe à l'article R.221-1 du Code de la Consommation est mis à la disposition de notre client à l'annexe des présentes conditions générales de vente.

Vous trouverez ci-dessous l'information concernant l'exercice de votre droit de rétractation.

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

### *Droit de rétractation*

*Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner le motif dans un délai de quatorze jours après le jour de la commande. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.*

*Ce droit de rétractation ne peut être appliqué sur les produits suivants, conformément à l'Article L221-28 du code de la consommation : livres, produits sur mesure, produits d'hygiène dont l'emballage a été descellé.*

### *Effets de rétractation*

*En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourseront tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.*

*Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.*

Il est précisé que dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Tel que rappelé supra, pour exercer son droit de rétractation, le Client dispose de quatorze (14) jours pour nous informer de son intention de se rétracter en remplissant et en envoyant le formulaire de rétractation tenu à sa disposition à l'adresse mail ou à notre adresse postale figurant en tête des présentes CGV.

Lorsque le droit de rétractation est transmis par mail, MIKAN adressera au Client un Accusé de Réception de sa rétractation.

Par la suite, le Client envoie le ou les Produits dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi du formulaire de rétractation et du formulaire de retour. Le choix du transporteur ainsi que les garanties associées relèvent de la responsabilité exclusive du Client. Mikan ne saurait en aucun cas être tenue responsable en cas de perte ou de vol du produit retourné. Le Client devra directement s'adresser au transporteur qu'il a expressément sélectionné.

MIKAN s'engage à rembourser au Client le prix de sa commande dans les 14 jours de la réception des Produits suite à la validation de la conformité et l'état du produit par le service qualité.

Les produits ne doivent pas avoir été utilisés, endommagés, et doivent être retournés intacts dans leur emballage d'origine avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

La responsabilité de MIKAN ne pourra être engagée en cas de détérioration du Produit par le Client.

### ***Litige et recours au Médiateur de la Consommation pour clients particuliers.***

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, MIKAN accueillera avec attention les réclamations de ses clients, spéculant sur la bonne foi, conformément à l'esprit qu'elle souhaite entretenir dans le cadre de l'exécution de ses relations contractuelles.

La recherche d'une solution amiable sera privilégiée.

Si vous êtes un « consommateur » au sens de l'article préliminaire du Code de la Consommation, vous devrez en premier lieu nous adresser votre réclamation directement soit par mail, soit par courrier à l'adresse de notre siège social.

Si cette tentative échoue, le Client particulier peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends et notamment en ayant recours, gratuitement, dans le délai d'un an à compter de votre réclamation, au médiateur de la consommation compétent selon les dispositions du titre 5 du livre 1er du Code de la Consommation.

Le Client particulier, afin de résoudre son litige, peut accéder à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne prévu par le [Règlement \(UE\) no 524/2013 du 21 mai 2013](#) relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, notamment transfrontaliers, en suivant le lien <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Il est rappelé qu'en application de l'article L 612-1 du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, notamment auprès de la Commission de la Médiation de la Consommation.

Article L.616-1 du Code de la Consommation : « *Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.* ».

Article R.616-6 du Code de la Consommation : « *En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.* ».

Conformément aux articles [L.616-1](#) et [R.616-1](#) du code de la consommation, MIKAN a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

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

ou par voie postale en écrivant à

CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION

27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

À défaut d'accord amiable, le consommateur pourra saisir le Tribunal compétent pour tout litige relatif entre autres à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.

S'agissant uniquement des clients professionnels, en cas d'échec de la demande de réclamation présentée pas ses derniers, tout recours concernant les présentes CGV, leur forme, leur exécution, conclusion ou interprétation sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de LA ROCHE SUR YON, et ce même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quel que soit sa nationalité.

### ***Entrée en vigueur***

Les présentes CGV prennent effet le 22 Octobre 2023.

*Le client déclare avoir lu et expressément accepté l'intégralité des présentes CGV.*