

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet d'informer tout éventuel Acheteur sur les conditions et modalités dans lesquelles le vendeur (ci-après « ÔYOSOY® » ou « le Vendeur ») procède à la vente et à la livraison des articles commandés et, définissent les droits et obligations des Parties à la vente de Soins, Prestations, Produits et Bons Cadeaux par ÔYOSOY® au consommateur (ci-avant et ci-après « l'Acheteur »). Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes des Soins, Prestations, Produits et Bons Cadeaux proposés par ÔYOSOY® sur son Site accessible à l'adresse [www.oyosoy.com](http://www.oyosoy.com), sur son application mobile, ainsi que par téléphone.

Elles sont valables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour tout achat à compter de cette date.

En conséquence, le fait pour l'Acheteur de commander un Soin, une Prestation, un Produit ou un Bon Cadeau proposé à la vente sur le Site de ÔYOSOY® emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente dont l'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

ÔYOSOY® se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, sans préavis. En cas de modification, les CGV applicables seront celles en vigueur à la date d'achat du Produit, du Soin ou de la Prestation, dont une copie sous support durable (PDF) est consultable et peut être imprimée directement sur le site sous la rubrique « Mentions légales ».

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV » ou « Conditions Générales de Vente ») sont complétées par [les Conditions Générales d'Utilisation du Site](#), ainsi que la charte « [Données personnelles & Cookies](#) »

---

### ARTICLE 2 - IDENTITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Nom : ÔWL SAS

Adresse : 9D av. du Général de Gaulle, 74200 Thonon-les-Bains Pays : FRANCE  
Siret : 53952220100018 - RCS: Thonon-les Bains

Téléphone : 04.50.72.21.15  
E-mail : [contact@oyosoy.com](mailto:contact@oyosoy.com)



## ARTICLE 3 - FORMATION DU CONTRAT ET COMMANDES

### *3.1 TARIFS*

#### *Montant et validité des prix des Soins, Prestations et Produits*

Les prix des Produits, Soins et Prestations affichés sur le site sont ceux en vigueur au jour de la commande. Ils sont mentionnés en euros, T.V.A. comprise (TTC). Tout changement du taux applicable de T.V.A. sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits, Soins et Prestations. En cas d'évolution du prix d'un Soins ou d'une Prestation entre la réservation ou l'achat du Bon Cadeau et le rendez-vous, le prix initial sera maintenu.

Ces prix ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des produits achetés. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la Commande par l'Acheteur. Les différentes modalités d'expédition sont prévues ci-après dans les CGV et sont rappelées sur le Site ; elles peuvent être modifiées à tout moment par ÔYOSOY®. Aussi ÔYOSOY® conseille à tout Acheteur de consulter régulièrement les CGV figurant sur le Site.

#### *Montant et validité du Bon Cadeau*

L'acheteur choisit librement le montant du Bon Cadeau, dans la limite de 1'000.- €.

Les Bons Cadeaux ont une durée de validité de douze (12) mois à compter de la date d'achat.

### *3.2 CHOIX DES ARTICLES*

L'Acheteur peut sélectionner un ou plusieurs articles parmi les différentes catégories proposées sur le site [www.oyosoy.com](http://www.oyosoy.com) ou sur l'application mobile : Soins, Prestations, Produits, Bons Cadeaux.

ÔYOSOY® est susceptible de modifier à tout moment l'assortiment proposé à la vente sur son Site, en fonction notamment des contraintes liées à ses fournisseurs et prestataires, sans préjudice des Commandes passées par l'Acheteur.

L'Acheteur effectue sa sélection. Elle est ajoutée dans le panier lorsque l'acheteur clique sur "Ajouter au panier". À tout moment de la navigation sur le site ou sur l'application mobile, l'Acheteur peut retourner dans le panier en cliquant sur son symbole pour le modifier ou valider la commande en cliquant sur "Valider mon panier".

### *3.3 COMMANDE*

Avant de valider sa Commande, l'acheteur a la possibilité de vérifier le détail de son projet de Commande et de corriger d'éventuelles erreurs.

Le contrat de vente à distance est conclu à partir du moment où l'acheteur confirme sa commande en cliquant sur l'icône "Valider votre paiement" ou "Valider votre panier" (ci-après et ci-avant « la Commande »). Il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause le contenu et les conditions de la Commande en question et en particulier les présentes Conditions Générales de Vente, le fait que sa Commande implique une obligation de paiement de sa part, les prix, volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des produits proposés à la vente et commandés par l'acheteur.



Une fois cette étape validée, l'acheteur ne pourra plus annuler sa Commande. La vente sera définitive (sous réserve de l'exercice par l'acheteur de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente).

A la fin de la commande, l'Acheteur reçoit une confirmation de commande ou de réservation par courriel, rappelant le(s) Produit(s), Soin(s) ou la(es) Prestations choisie(s) ainsi que leurs prix.

Dans le cas d'une réservation d'un Soin ou d'une Prestation qui n'est pas à offrir, l'e-mail de confirmation indique également l'horaire du rendez-vous.

---

## ARTICLE 4 - PAIEMENT

### *4.1 MOYENS DE PAIEMENT SUR LE SITE ET APPLICATION MOBILE*

Seuls les paiements par cartes bancaires (Visa, MasterCard, et autres cartes bleues) sont acceptés. Ils se déroulent selon les modalités suivantes :

- l'Acheteur indique directement dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte.
- La totalité du montant de la commande sera débitée de la carte bancaire au jour de la commande.

ÔYOSOY® se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de la banque. Le Site permet à l'Acheteur de transmettre ses coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de la commande (saisie sécurisée par cryptage SSL).

### *4.2 MOYENS DE PAIEMENT PAR TÉLÉPHONE*

Vous pouvez également réserver une Prestation ou commander un Bon Cadeau par téléphone au numéro : 04 50 72 21 15 au prix d'un appel local depuis la France métropolitaine.

La collecte des données nécessaires à l'établissement et à l'expédition du Bon Cadeau est faite par une opératrice et le paiement se fait au téléphone par carte bancaire uniquement.

Le paiement s'effectue manuellement sur un terminal bancaire par l'opératrice.

Les informations de la carte (numéro, date de validité et cryptogramme) seront demandées et saisies directement sur le terminal et ne seront en aucun cas notées par l'opératrice.

Les risques d'interception seront ainsi minimisés et la commande sera enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque.

### *4.3 MOYENS DE PAIEMENT AU CENTRE*

Les achats de Produits et les réservations de Prestations effectuées au Centre peuvent être réglées en espèce, par carte bancaire ou par chèque bancaire.



## ARTICLE 5 – ACHAT ET EXECUTION DES BONS CADEAUX

Dans le cas de l'achat d'un Bon Cadeau, si l'Acheteur a choisi la forme dématérialisée, il recevra un e-mail à imprimer pour offrir au Bénéficiaire. Si l'Acheteur a choisi de recevoir un Bon Cadeau original, celui-ci lui sera envoyé par courrier, au choix, soit à son adresse, soit directement au Bénéficiaire.

Pour utiliser son Bon Cadeau, le Bénéficiaire prend rendez-vous soit en se présentant sur place soit en téléphonant. Il communiquera son nom ainsi que le numéro du Bon Cadeau. La possession d'un Bon Cadeau ne donne droit à aucune priorité pour la prise de rendez-vous. C'est au Bénéficiaire d'anticiper suffisamment pour trouver une disponibilité qui lui convienne avant l'échéance de son Bon Cadeau.

A contrario, le Bénéficiaire d'un Bon Cadeau n'a aucune restriction dans la prise de rendez-vous, ni sur les jours, ni sur les horaires.

Lors de son rendez-vous, le Bénéficiaire devra présenter son Bon Cadeau pour en bénéficier. Une pièce d'identité pourra lui être demandée.

---

## ARTICLE 6 – DISPONIBILITE, LIVRAISON ET RÉCEPTION DES PRODUITS – ANNULATION DES RENDEZ-VOUS

### *6.1 DISPONIBILITÉ DES PRODUITS*

En cas de rupture de stock temporaire ou définitive, l'Acheteur en sera informé et la commande ne pourra aboutir dans ce format. ÔYOSOY® proposera des Produits de substitution ou le remboursement soit des articles ne pouvant être livrés, soit de la totalité de la commande.

### *6.2 LIVRAISON*

#### *Lieu de Livraison*

ÔYOSOY® expédie les Produits et les Bons Cadeaux uniquement en France Métropolitaine et en Corse.

Les Bons Cadeaux seront livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de son Achat en ligne ou sur l'application mobile. La responsabilité d'ÔYOSOY® ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'erreur de saisie dans l'adresse de livraison par l'Acheteur, ni en cas d'absence de la personne destinataire du Bon Cadeau lors de la livraison. L'Acheteur pourra toutefois contacter ÔYOSOY® dans les conditions prévues à l'article 12, ci-après.

#### *Mode d'acheminement et délai de livraison*

Le délai maximum de livraison est de 10 jours ouvrés à compter de la confirmation de la commande.

L'Acheteur recevra un e-mail confirmant l'expédition de sa commande, précisant le numéro de suivi transporteur, aux fins de suivre l'acheminement de sa commande.

La livraison pourra s'effectuer par courrier suivi ou par Colissimo, selon l'option choisie par l'Acheteur lors de sa commande.

A titre d'information, le délai moyen de livraison en France métropolitaine est estimé à 4 à 5 jours pour les courriers simples et à 2 à 3 jours pour les Colissimo.



## Frais de port

Les frais de port sont forfaitaires et facturés en complément du prix des Produits ou Bons Cadeaux comme suit selon les tarifs de postaux en vigueur lors de l'achat :

Poids de la lettre/ colis	Livraison par courrier suivi	Livraison par Collissimo
Jusqu'à 20 g	1,50€	5,00€
De 20 g à 100 g	2,50€	5,00€
De 100 g à 250 g	4,50€	5,00€
De 250 g à 500 g	6,50€	6.50€
De 500 g à 3 kg	8,50€	10,00€

*\*Tarifs mentionnés à titre indicatif.*

Les Bons Cadeaux délivrés par email uniquement ne sont soumis à aucun frais de livraison supplémentaire.

## 6.3 RECEPTION

Toute commande livrée devra faire l'objet d'un contrôle minutieux de la part du destinataire. En cas de lettre ou colis détérioré ou manquant, le destinataire devra en faire part par écrit directement sur le bordereau de livraison (réserves).

L'Acheteur, ou le cas échéant le destinataire, devra également indiquer et motiver au transporteur les réserves ainsi faites par le destinataire par lettre recommandée dans les 72 heures ouvrées à compter de la réception de la commande contestée.

En l'absence de réserves dans le délai imparti, la commande sera réputée avoir été livrée en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure auprès de ÔYOSOY®, sauf exercice par l'Acheteur de la garantie légale de conformité et des vices cachés.

En cas de non-conformité constatée par l'Acheteur entre la commande en ligne et le commande livrée, l'Acheteur devra contacter le Service Client ÔYOSOY® (cf. ci-dessous).

## 6.4 ANNULATION DES RENDEZ-VOUS

### 6.4.1 Annulation par le client

Tout rendez-vous peut être annulé sans pénalité jusqu'à 48 heures à l'avance. En deçà de ce délai, pour tout rendez-vous annulé tardivement, la moitié de la valeur des prestations réservées est due. En cas de non présentation, la totalité des prestations est due.

### 6.4.1 Annulation par ÔYOSOY

En cas d'indisponibilité temporaire d'un intervenant, le Client en sera informé.



Si une solution de substitution peut être proposée pour permettre le maintien de la Prestation (remplacement de l'intervenant, changement de l'horaire initialement proposé,...), la commande sera considérée comme valide.

Si aucune solution de substitution ne peut être proposée, la Prestation sera annulée et ÔYOSOY proposera le remboursement des Prestations n'ayant pas pu être honorées.

---

## ARTICLE 7 - DROITS ET DÉLAIS DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter du jour de réception du colis comportant les produits commandés, pour exercer son droit de rétractation légal sans avoir à motiver sa décision. Dans le cas d'une Bon Cadeau achetée sur le Site ou sur l'application mobile, l'Acheteur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la confirmation de sa Commande pour exercer son droit de rétractation, sous réserve néanmoins que la carte cadeau n'ait pas été utilisée en tout ou partie avant l'expiration de ce délai. En effet, dans ce cas aucun droit de rétractation ou remboursement sous quelque forme que ce soit n'est prévu.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les Commandes portant sur :

- la fourniture de biens qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé,
- la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice des garanties prévues à l'article 8 des présentes CGV qui demeurent pleinement applicables.

Les frais de retour sont à la charge de l'Acheteur ou du Destinataire de la Commande.

Ce droit de rétraction ne concerne pas les Achats ou une simple réservation de soins directement en centre ÔYOSOY®.

L'Acheteur pourra exercer son droit de rétraction :

- Soit en téléchargeant le formulaire de rétractation mentionné en ANNEXE 1, en le renvoyant, dûment rempli et signé, par email à [contact@oyosoy.com](mailto:contact@oyosoy.com) ou par voie postale simple à ÔYOSOY, 9D, avenue du Général De Gaulle, 74200 Thonon-les-Bains;
- Soit en rédigeant un email à envoyer à l'adresse e-mail mentionnée ci-dessus, pour faire part à ÔYOSOY® de sa décision claire et sans ambiguïté de se rétracter de son Achat en ligne ;

**Pour les Bons Cadeaux ayant été envoyés par courrier postal, l'Acheteur n'aura pas à le réexpédier par la Poste. Il devra impérativement communiquer les informations suivantes :**

- - Ses nom et prénom ;
- - Le n° de commande ;
- - Le type de Soin ou de Prestation mentionnée sur le Bon ;
- - Le N° de Bon Cadeau concerné ;

Une fois la demande de rétractation réceptionnée par ÔYOSOY®, celle-ci communiquera sans délai à l'Acheteur un accusé de réception de sa rétractation sur un support durable (email).



Toute rétractation effectuée conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement de la totalité des sommes versées y compris les frais de livraison correspondants au coût standard, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'Acheteur aura informé ÔYOSOY® de sa décision de se rétracter.

Le remboursement se fera (sans frais pour l'Acheteur) par remboursement sur la carte de crédit utilisée pour la commande.

Conformément aux dispositions légales, le droit de rétractation ne peut être exercé si la Prestation a été exécutée avant la fin du délai de rétractation.

Les produits doivent impérativement être retournés à ÔYOSOY® dans un état propre à une nouvelle commercialisation (produits en parfait état accompagnés de leur emballage d'origine, accessoires, notice...) dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'Acheteur a informé ÔYOSOY® et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant leur date de réception. Les retours de produits renvoyés au-delà de ce délai ne seront pas acceptés. Les produits devront en outre être accompagnés du numéro de la Commande, porté soit sur le Bon de Retour, transmis avec les produits livrés signé par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande, soit sur tout autre document. L'Acheteur et le destinataire de la Commande, s'il est différent de l'Acheteur, sont informés de ce que l'utilisation du Bon de Retour facilite le traitement du retour par ÔYOSOY®. L'Acheteur ou le destinataire de la Commande, s'il est différent de l'Acheteur, est donc invité à faire usage de ce Bon de Retour.

La responsabilité de l'Acheteur pourra être engagée en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et, le cas échéant, le bon fonctionnement des produits.

---

## ARTICLE 8 - GARANTIES

### *8.1. GARANTIES LÉGALES*

Tous les Produits en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité (telle que définie aux articles L217-4 et suivants du Code de la Consommation) et de la garantie contre les vices cachés (telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code Civil), permettant à l'acheteur de renvoyer sans frais les Produits livrés défectueux ou non conformes.

#### ***8.1.1 Garantie légale de conformité***

Le code de la consommation français prévoit ce qui suit en termes de garantie légale de conformité : Article L217-4 : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L211-5 : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1) Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.



Article L211-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

### **8.1.2 Garantie contre les vices cachés**

Le code civil français prévoit ce qui suit en termes de garantie des vices cachés :

Article 1641 du Code Civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code Civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents. »

Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, ÔYOSOY®, selon votre choix, s'engage, après évaluation du vice :

- Soit à lui rembourser la totalité du prix du produit retourné,
- Soit à lui rembourser une partie du prix du produit si l'acheteur décide de conserver le produit.

### **8.1.3 Exclusion de garanties**

Sont exclus de garantie les produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par l'acheteur. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents. La garantie ne prendra pas en charge les produits endommagés lors du transport ou du fait d'une mauvaise utilisation.

## *8.2 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES LÉGALES*

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, l'acheteur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L217-9 du Code de la Consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien. Pour les biens d'occasion, ce délai est restreint à 6 mois.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

L'acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Pour toute demande concernant les garanties légales, l'acheteur doit alors contacter ÔYOSOY® via la rubrique " Nous contacter " du Site [www.oyosoy.com](http://www.oyosoy.com), de l'application mobile ou par téléphone au 04.50.72.21.15 aux heures d'ouverture du centre ÔYOSOY®.

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétraction défini à l'article 7 ci-dessus.



## 8.3 CONSÉQUENCE DE LA MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, ÔYOSOY®, s'engage au choix de l'Acheteur :

- soit à remplacer le Produit par un produit identique en fonction des stocks disponibles,
- soit à rembourser le prix du Produit si le remplacement d'un Produit s'avérait impossible.

Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, ÔYOSOY®, selon votre choix, s'engage, après évaluation du vice :

- Soit à lui rembourser la totalité du prix du Produit retourné,
- Soit à lui rembourser une partie du prix du Produit si l'acheteur décide de conserver le Produit.

---

## ARTICLE 9 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

ÔYOSOY® conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix intégral, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

---

## ARTICLE 10 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La marque ÔYOSOY®, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et toutes les illustrations, images et logotypes et tout contenu figurant sur le Site [www.oyosoy.com](http://www.oyosoy.com) ou sur l'application mobile sont et demeureront la propriété exclusive de ÔYOSOY® ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle concerné.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, ou tout autre contenu du Site ou de l'application mobile pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès, écrit et préalable de ÔYOSOY® ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle concerné est strictement interdite. Il en est de même de même pour tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets figurant et/ou utilisés sur le Site ou sur l'application mobile.

---

## ARTICLE 11 - SIGNATURE ET PREUVE

ÔYOSOY® œuvre à protéger les informations personnelles de ses clients en assurant un haut niveau de sécurité, mais l'Acheteur a également un rôle à jouer dans la protection de ses données à caractère personnel. Notamment l'Acheteur doit maintenir la sécurité de ses transactions en ligne par exemple en ne communiquant à personne son identifiant (adresse de messagerie électronique de l'Acheteur) et/ou son mot de passe et en changeant régulièrement son mot de passe. A ce titre, ÔYOSOY® ne peut pas être responsable de la divulgation des informations concernant l'Acheteur à tout individu ayant utilisé son identifiant (adresse de messagerie électronique de l'Acheteur) et/ou son mot de passe. A ce titre, l'utilisation de l'identifiant (adresse de messagerie électronique de l'Acheteur) et/ou du mot de passe de l'Acheteur vaudront preuve de son identité, et exigibilité, à la validation de la Commande, des sommes correspondantes. ÔYOSOY® ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de l'utilisation frauduleuse de ces informations. La fourniture du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande vaudront preuve de l'acceptation de ladite Commande et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des produits figurant sur la Commande. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de ÔYOSOY® et de ses partenaires seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les Parties.



Les Parties conviennent que toutes les données, informations, fichiers et tout autre élément numérique échangés entre les Parties constitueront des preuves recevables, valides, opposables et ayant la force probante d'un acte sous seing privé.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité, l'opposabilité ou la force probante des éléments de nature ou sous format électronique précités, sur le fondement de leur nature électronique. Sauf preuve contraire, ces éléments seront valables et opposables entre les Parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

---

## ARTICLE 12 - SERVICE CLIENTS / SERVICE DE MÉDIATION

Toute demande d'informations et de précisions quant aux Prestations (massages, consultations, cours collectifs) ou quant à l'achat, le remboursement, l'échange, le fonctionnement des Produits ou Bons Cadeaux, doit être adressée à ÔYOSOY® :

- soit par voie postale à l'adresse du centre mentionnée dans la rubrique "Contact" du site [www.oyosoy.com](http://www.oyosoy.com);
- soit par e-mail à l'adresse [contact@oyosoy.com](mailto:contact@oyosoy.com);
- soit par téléphone au numéro mentionné dans la rubrique "Contact" du site.

Par ailleurs, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, ÔYOSOY® adhère au service du médiateur CNPM Médiation Consommation dont les coordonnées sont les suivantes : 27 avenue de la Libération, 42400 Saint Chamond - Tél. : 09 88 30 27 72 - [contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu](mailto:contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu) - <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>.

En cas de réclamation non résolue amiablement par le Service Clients ÔYOSOY® et après démarche préalable écrite vis-à-vis de ÔYOSOY®, le Service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, consultez le site <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>.

Au niveau européen, la Commission Européenne met à votre disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges de consommation issus des achats sur internet. Cela ne concerne que le commerce électronique national et transfrontière. Le lien vers cette plateforme est le suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

---

## ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ

### *13.1 CAPACITÉ*

Tout Utilisateur/Acheteur déclare avoir la capacité juridique, conformément à l'article 1146 du Code Civil, pour contracter et utiliser le Site conformément aux CGV/CGU du Site.

ÔYOSOY® ne peut en aucun cas être tenu de vérifier la capacité juridique de ses utilisateurs et des Acheteurs. En conséquence, si une personne ne disposant pas de la capacité juridique commandait des articles sur le Site de ÔYOSOY®, ses responsables légaux (parents, tuteurs, notamment) assumeront l'entière responsabilité de cette Commande et devraient notamment en honorer le prix.

### *13.2 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ*

La responsabilité de ÔYOSOY® au titre des obligations des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers même s'il est prévisible, à la faute de l'Acheteur, ou à la survenance d'un événement de force majeure



tel que défini par les juridictions françaises ou à tout autre évènement qui n'a pas été raisonnablement sous le contrôle exclusif de ÔYOSOY®.

ÔYOSOY® DECLINE TOUTE RESPONSABILITE QUANT AUX DOMMAGES DIRECTS ET INDIRECTS, QU'ILS SOIENT PREVISIBLES OU NON, CAUSES A L'OCCASION DE L'UTILISATION DU SITE. DANS L'HYPOTHESE OU LA RESPONSABILITE DE ÔYOSOY® DEVAIT ETRE ETABLIE ET RETENUE A RAISON D'UN PREJUDICE SUBI PAR L'ACHETEUR ET IMPUTABLE EXCLUSIVEMENT A LA PASSATION D'UNE COMMANDE, CELLE-CI EST LIMITEE AU MONTANT DE LA COMMANDE PAYEE PAR L'ACHETEUR A ÔYOSOY®. Toute réclamation déposée par un utilisateur, en ce compris tout Acheteur, contre ÔYOSOY® doit être formulée dans les 6 mois suivant l'apparition de l'évènement, objet de la réclamation.

---

## ARTICLE 14 - "INFORMATIQUE ET LIBERTÉS"

ÔYOSOY® collecte des données personnelles de l'Acheteur ainsi que, le cas échéant, celle du destinataire de la Commande. Les finalités, destinataires, durées de conservation et conditions dans lesquelles ÔYOSOY® collecte et traite les données personnelles sont présentées dans la charte « Données personnelles & Cookies » du Site, qui détaille l'ensemble des informations relatives au traitement des données personnelles ainsi que les droits des personnes concernées en lien avec ces traitements.

---

## ARTICLE 15 - GÉNÉRALITÉS

### *15.1 NON RENONCIATION ET INTEGRITE DU CONTRAT*

Le fait qu'ÔYOSOY® ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation, de la part d'ÔYOSOY®, à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Dans l'hypothèse où l'une des présentes dispositions devait être déclarée nulle ou réputée non écrite, la validité des autres dispositions ne sera pas remise en cause.

### *15.3 LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE*

Les présentes Conditions Générales et le contrat conclu à l'occasion d'une commande, en ce compris les questions touchant à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation, sont soumis à la loi française.

S'agissant des éventuels litiges, les Parties s'engagent, avant toute action contentieuse, à rechercher ensemble, de bonne foi, une solution amiable dans un délai de trente (30) jours. Toute réclamation sera donc au préalable portée par écrit auprès du Service Client d'ÔYOSOY® en contactant ÔYOSOY®, avec les pièces justificatives, aux coordonnées suivantes ÔYOSOY, 9D Avenue du Général de Gaulle, 74200 Thonon-les-Bains.

Dans le cas où aucun accord n'aurait pu être trouvé à l'issue de leur tentative de résolution amiable du litige, alors la Partie la plus diligente pourra saisir, sans frais, les services de la Médiation (voir ci-dessus art. 12).

L'Acheteur et le Bénéficiaire sont informés qu'ils peuvent également adresser une réclamation auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse URL suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>

Si aucun accord amiable ne pouvait être trouvé, le litige serait alors soumis à la compétence exclusive du tribunal du ressort dans lequel l'Acheteur ou le Bénéficiaire aura son domicile ou sa résidence habituelle, sauf règles de procédures impératives contraires.



## ANNEXE 1 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

### FORMULAIRE DE RETRACTATION

---

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire ainsi que votre numéro de commande uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Nous vous conseillons de préciser également votre numéro de commande).

A l'attention du service client d'ÔWL SAS  
9D, Av. du Général de Gaulle  
74200 Thonon-les-Bains

Ou par e-mail : [contact@oyosoy.com](mailto:contact@oyosoy.com)

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous .

Commandé le (\*)/reçu le (\*): \_\_\_\_\_

**Numéro de commande:** \_\_\_\_\_

Nom du (des) consommateur(s) \_\_\_\_\_

**Adresse du (des) consommateur(s)** \_\_\_\_\_

Date et signature du (des) consommateur(s): \_\_\_\_\_

*(\*) Rayez la mention inutile*

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter ÔYOSOY® au numéro suivant : 04.50.72.21.15 aux heures d'ouverture du centre ou par e-mail à l'adresse : [contact@oyosoy.com](mailto:contact@oyosoy.com).

