

Conditions Générales d'utilisation et de Vente KOOL

1. Objet et relation contractuelle

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des services proposés sur le site et/ou application (ci-après : les « Services »), ainsi que les droits et obligations des parties dans ce cadre.

l'accès et l'utilisation des Services sont soumis aux présentes Conditions, que le E-consommateur doit lire et accepter avant d'accéder aux Services et de les utiliser. **l'acceptation des présentes Conditions établit une relation contractuelle entre le E-consommateur et KOOL.** Les présentes Conditions remplacent expressément les précédents contrats ou accords conclus entre le E-consommateur et KOOL.

KOOL peut modifier les présentes Conditions à tout moment. Les conditions modifiées seront communiquées par tous moyens mise à disposition.

En accédant aux Services ou en les utilisant, le E-Consommateur accepte d'être lié par les Conditions telles que modifiées au moment où il utilise les Services. Le E-consommateur reconnaît qu'il demeure libre à tout moment d'utiliser ou non les Services.

KOOL propose un service par lequel les E-consommateurs seront mis en relation avec les E-fournisseurs pour bénéficier des services proposés sur la plateforme à savoir l'achat de produits alimentaires consommables (repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...) et /ou service à distance présenté sur l'application et /ou site web, et bénéficier de la livraison à la destination de leur choix et à travers tous les pays éligibles ;

Dans ce cadre, il est rappelé que KOOL intervient comme un intermédiaire, son rôle est limité à mettre le E-consommateur en relation directe avec le E-fournisseur selon les services (ou les fonctions des services) pouvant varier selon les pays et les régions.

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente sont notamment accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de la page d'accueil du site et / ou dans l'application KOOL.

Elles peuvent être complétées, le cas échéant, par des conditions d'utilisation particulières à certains services, comme par exemple les conditions régissant un événement particulier ou une activité ou promotion particulière, et lesdites conditions complémentaires seront communiquées dans l'Application et/ou le Site Internet, dans le cadre des Services concernés. Ces conditions complémentaires s'ajouteront aux présentes et seront réputées faire partie des Conditions pour les besoins des Services concernés, une fois que le E-consommateur les accepte. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent sur ces conditions générales.

2. Qui propose le service :

Le service de mise en relation à travers l'application et/ou site web de KOOL est proposé par :

Adresse : 12, rue Neptune, Immeuble La Percée Verte, Jardins de Carthage, La Marsa

Numéro du service client : 31 383 000

Adresse électronique : support@kooldelivery.com

3. Définitions:

«**Applications/Plateformes** » désigne toutes les applications et / ou sites web KOOL développées par la société KOOL, disponibles sur App Store pour les utilisateurs d'ios Google Play pour les utilisateurs d'Android et App Gallery pour les utilisateurs de Huawei.

«**Compte**» désigne l'espace accessible sur la Plateforme, permettant aux Utilisateurs d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités, services et produits proposés par la Société.

«**Conditions** » désigne les présentes conditions générales de vente.

«**E-consommateurs/Clients**» désigne toute personne physique ou morale qui acquiert, à titre onéreux ou gratuit, un bien ou un service par le biais de l'application et / ou site web KOOL.

«**E-Fournisseur**» désigne toute personne physique ou morale qui commercialise ou propose la fourniture des biens ou des services par voie de communications électroniques.

«**Prestataire de service**» désigne l'Utilisateur qui fournit des Prestations de services par le biais de la Plateforme, à destination des Clients et ce quelque soit son statut, Intervenant, auto-entrepreneur, chauffeur, livreur ...

«**Prestation(s) de services/Prestation(s)**» désigne toute forme de prestation de service fourni par KOOL, ses partenaires ou ses intervenants auprès de sa plateforme numérique KOOL.

«**E-paiement / Moyen de paiement en ligne**» désigne tout instrument de paiement, autorisé conformément à la législation algérienne en vigueur, permettant à son titulaire d'effectuer des paiements de proximité ou à distance à travers un système électronique.

«**Contenu**» désigne tout(e) texte, graphique, image, musique, vidéo ou autre élément susceptible d'être mis en ligne par un Utilisateur, y compris les commentaires et les retours d'information relatifs aux Services ou aux Services de Tiers, ainsi que les contenus et informations communiqués lors de demandes d'assistance et à l'occasion de la participation à des jeux-concours et à des opérations promotionnelles.

«**E-boutique** » désigne l'espace dédié au sein du KOOL mis à la disposition du E-fournisseur pour proposer des produits alimentaires consommables(repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...)et/ou service;

« **Services des E-fournisseurs**» désigne les services et les biens alimentaires ou de l'épicerie et du commerce de détail fournis par les E-fournisseurs, la vente des plats / repas chaud et / ou froid en ligne..... ces services sont mis à la disposition des E-consommateurs par l'intermédiaire de la plateforme KOOL ;

« **Services KOOL Market**» désigne les services et les biens alimentaires ou de l'épicerie et du commerce de détail fournis par société à travers la plateforme KOOL.

«**Compte**» désigne l'espace accessible sur la Plateforme, permettant aux Utilisateurs d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités, services et produits proposés par la Société.

«**Données Personnelles**» désigne les données à caractère personnel collectées et traitées par KOOL dans le respect des dispositions de la loi n° 2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données personnelles, permettant d'identifier ou de rendre identifiable toute personne physique.

«**Droit de Propriété Intellectuelle**» désigne l'ensemble des droits de propriété littéraire et artistique (droit d'auteur et droit voisin), de propriété industrielle (marque, dessin et modèle et brevet).

«**Produit(s)**» désigne les Produits commandés par le E-consommateur.

«**Service(s)**» désigne l'ensemble des fonctionnalités accessibles via la Plateforme proposées par la Société, telles que notamment décrites dans les présentes conditions ;

«**Sites Internet**» désigne les interfaces dynamiques accessibles exploitées par la société KOOL et mises à disposition dans le cadre des services.

« **Tarifs** » désigne les prix applicables aux Services qui vous seront expressément communiqués via l'Application et/ou Site Internet au moment de la validation de la commande correspondante.

4. Accès à l'application et au service:

Le service est accessible, sous réserve des restrictions prévues sur l'application KOOL :

À toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique conformément à la loi en vigueur pour s'engager au titre des présentes conditions générales.

À toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

5. Acceptation des conditions générales:

L'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation et de vente est matérialisée par l'action de cliquer sur le bouton "**suivant**" dans le formulaire d'inscription de l'application KOOL et/ou sur le site web. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales d'utilisation et de vente ne doit pas utiliser les Services.

les E-consommateurs prennent acte que l'utilisation de l'application et/ou le site web KOOL ne doit être que pour le service prévu à cet effet.

L'utilisation de l'application et/ou site web pour un autre motif que celui cité en objet est strictement interdit et peut exposer son auteur, à des poursuites judiciaires, sans préjudice des dommages et intérêts pour préjudice causé.

6. Inscription sur le site et / ou l'application:

L'accès au service nécessite que le E-consommateur s'inscrive sur l'application KOOL , en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

Le E-consommateur doit fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires (**Nom, prénom, E-mail et surtout son numéro de téléphone**) Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

Le E-consommateur prend acte que pour la création de son profil, KOOL sera amené à communiquer son numéro de téléphone à un de ses fournisseurs pour authentification.

Après la vérification du numéro de téléphone, le profil du E-consommateur est automatiquement créé, (Ci-après : Le « profil »), lui donnant ainsi accès à un espace personnel (ci-après :«l'espace

personnel») qui lui permet de gérer son utilisation du service, selon la forme et les moyens techniques que la société juge les plus appropriés pour rendre le dit Service.

7. Description du Service:

Le Service consiste à mettre le E-consommateur en relation directe avec un E-fournisseur à travers l'application et/ou site web de KOOL .L'accès au service nécessite obligatoirement que le E-consommateur ait un Smartphone et/ou un dispositif avec accès internet (connexion 3G et/ou 4G , 5G).

Chaque article choisi par le biais d'un simple clique, est suivi par une fiche descriptive, une photo et une liste accessoire compatible, dont le E-fournisseur est seul responsable.

D'un simple clic sur le lien ou sur le bouton Commander, l'article de votre choix est glissé dans le panier, Ce dernier contient les produits/repas/service que le E-consommateur envisage d'acheter et/ou bénéficier.

Il est à tout moment possible d'accéder au panier (en cliquant sur le bouton représentant un panier) et d'en modifier le contenu en ajoutant ou supprimant un article.

8. Prix du Services

Les prix du service sont indiqués sur l'application KOOL , sauf mention contraire, les prix affichés sont conformes à la réglementation en vigueur.

KOOL se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou des réductions de prix.

8-1 Révision des Prix : Le prix du service peut faire l'objet d'une révision par KOOL à tout moment et à sa libre discrétion sans avoir à informer le E-consommateur et / ou le notifier de ces modifications.

Si le E-consommateur n'accepte pas les nouveaux prix, ce dernier devrait mettre fin à son utilisation du service selon les modalités prévues à l'article 23 des présentes conditions générales de vente. À défaut, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

8-2 Modalités de paiement : L'utilisation de l'application KOOL ne donne lieu à aucune tarification, autrement dit le téléchargement de l'application et l'inscription sont totalement gratuits.

le E-consommateur pourra payer ses prestations selon les modalités suivantes :

Paiement en argent comptant: Et ce, après chaque commande effectuée et une fois livrée, le E-consommateur peut payer directement **l'intervenant auprès de la plateforme KOOL** le montant indiqué sur l'application en argent comptant.

Paiement en ligne : le E-consommateur a la possibilité de choisir un moyen de paiement en ligne parmi ceux proposés par la société KOOL pour régler sa commande au niveau de la page de paiement.

Dans ce cas, la remise de la transaction pour débit du compte du E-consommateur est effectuée suivant les délais.

Les paiements Multicanaux du E-consommateur sont sécurisés par le Centre Monétique Interbancaire, qui offre un service de paiement entièrement sécurisé.

Le E-consommateur garantit la Société KOOL qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui.

Le E-consommateur reconnaît avoir pris connaissance qu'il est seul responsable des transactions de paiements effectuées en ligne en vue de bénéficier des services proposés par la société KOOL à travers son application, par conséquent, il reconnaît avoir pris connaissance qu'il ne pourra en aucun cas réclamer de paiements, indemnités, remboursements ou dédommagement à KOOL pour une opération effectuée par lui ou par une tiers personne qui s'avérerait erronée ou frauduleuse.

En tout état de cause, KOOL se dégage de toute responsabilité en cas de paiement effectué par un utilisateur à travers des cartes bancaires volées ou usurpées

«**KOOL cash**» désigne la nouvelle fonctionnalité permettant aux utilisateurs de bénéficier des services et / ou produits de KOOL proposés à travers toutes ses applications et / ou sites web, en souscrivant à un abonnement et en bénéficiant de toutes ses offres.

Les conditions d'utilisation du service KOOL cash sont accessibles via ce lien, Il est donc recommandé aux E-consommateurs de les consulter régulièrement et pour rester informés des éventuelles mises à jour et nouveautés.

8-3 Facturation : Le service fait l'objet de factures qui sont communiquées au E-consommateur par tout moyen utile.

8-4 Retards et incidents de paiement : Le E-consommateur est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de toute ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans préjudice des dispositions de l'article 19 et sans mise en demeure préalable :

déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le E-consommateur et leur exigibilité immédiate ;

En plus de la déchéance du terme, le E-consommateur pourra être exposé à des majorations ;

la suspension immédiate du service en cours jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par le E-consommateur.

9. Conformité des produits :

KOOL fournit ses meilleurs efforts afin que la représentation photographique des produits soit la plus fidèle possible aux produits réels; toutefois, il est possible que la perception par le E-consommateur de la représentation photographique des produits ne corresponde pas exactement au produit en lui-même.

Dans le cas de non conformité des produits alimentaires consommables (repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...) le E-Consommateur peut les retourner au moment de la livraison, au-delà de ça et partant du principe qu'il s'agisse de produits alimentaires consommables surtout en ce qui concerne les repas, le retour n'est pas accepté.

En cas de retour au moment de la livraison, le E-consommateur dispose de la possibilité que KOOL :

- Lui livre à nouveau un produit conforme à sa commande ;
- Lui rembourse la commande dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception du produit.

10. Commande:

Chaque article choisi par le biais d'un simple clique, est suivi par une fiche descriptive, une photo et une liste accessoire compatible, dont le E-fournisseur est seul responsable.

D'un simple clic sur le lien ou sur le bouton Commander, l'article de votre choix est glissé dans votre panier, Ce dernier contient les produits/repas/service que le E-consommateur envisage d'acheter et/ou bénéficier.

Il est à tout moment possible d'accéder au panier (en cliquant sur le bouton représentant un panier) et d'en modifier le contenu en ajoutant ou supprimant un article.

Le E-consommateur a la possibilité de choisir le pays ou la région ou les services KOOL sont disponibles et commander l'article de son choix.

10-1 Validation de la commande par le E-consommateur :

Afin de finaliser sa commande, le E-consommateur doit consulter son panier et cliquer sur le bouton **Confirmer ma commande** en acceptant les conditions générales de vente de l'application KOOL ainsi que la charte de confidentialité.

Toute commande non validée ne pourra être honorée.

10-2 Disponibilité:

La disponibilité des produits alimentaires consommables (repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...)et/ou service . Si un des produits alimentaires consommables (repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...)et/ou service est indisponible, la mention «Bientôt disponible» sera affichée sur la fiche.

Si postérieurement, la commande deviendrait indisponible, KOOL informera le E-consommateur par email ou par tout moyens de communication cités à l'article 2 des présentes de cette indisponibilité et donnera la possibilité au E-consommateur d'annuler la commande.

10-3 La précommande:

La Précommande est l'opportunité de réserver les produits alimentaires consommables (repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...) et/ou service dès sa sortie et dès qu'il sera en stocks/disponible.

La commande sera livrée au E-consommateur quand le dernier produit alimentaire consommable (repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...)et/ou service en précommande sera en stocks ou disponible.

10-4 Annuler la commande:

Le E-consommateur dispose de la faculté d'annuler sa commande à condition que :

- Cette annulation se fasse dans le cas où le E-fournisseur n'a pas accepté la commande.
- Si l'intervenant auprès de la plateforme KOOL livre la commande à destination, le E-consommateur a pour obligation de s'acquitter des frais de service et de livraison affichés au préalable sur l'application KOOL même en cas d'annulation de cette commande.

11. Livraison:

Les produits alimentaires consommables (repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...) et/ou service sont livrés à l'adresse de livraison choisie par le E-consommateur telle qu'indiquée lors de la commande. Le E-consommateur s'engage à réceptionner les produits alimentaires consommables (repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...)et/ou service ainsi commandés. La réception de la commande est suivie par un accusé de réception par le E-consommateur une copie sera envoyée par suite.

KOOL est responsable de la commande du E-consommateur à partir du moment où le l'intervenant auprès de la plateforme KOOL la récupère de chez le E-fournisseur et la livre à destination indiquée sur l'application KOOL lors de la commande, au delà de ce laps de temps et une fois que la livraison confirmée,le E-consommateur comprend que KOOL n'est pas responsable de ce qui peut arriver au dit-Les produits alimentaires consommables (repas chauds, froids, denrées alimentaires, produits de première nécessité...)et/ou service livré.

11-1 Délai de livraison :

La date et type de livraison sont choisis par le E-consommateur en fonction des créneaux de livraison disponibles sur le site et/ou application .

KOOL et ses E-fournisseurs mettront alors en œuvre leurs meilleurs efforts afin de respecter les délais de livraison des commandes.

Dans l'hypothèse où ces délais ne pourraient être tenus, le E-consommateur en sera automatiquement informé par tous moyens notamment par courrier électronique, SMS ou téléphone.

11-2 Frais de livraison :

Les frais de livraison peuvent être variables en fonction du montant du panier, du lieu de livraison, de la fréquence d'achat du E-consommateur entre deux commandes et du jour et horaire choisis. Les frais de livraison sont calculés automatiquement et indiqués au moment du choix du jour et du créneau de livraison. Autrement dit, le E-consommateur peut connaître le montant des frais de livraison en cliquant sur l'icône «Panier » sur la ligne « frais de livraison et frais de service ».

12. Défaut d'un produit :

Tout produit dont la livraison a été validée par le E-consommateur au moment de sa réception par un intervenant auprès de la plateforme KOOL qui s'avère par la suite de cette livraison, comporte un défaut caché le rendant ainsi impropre à l'usage auquel il est destiné, le E-consommateur devra en référer au E-fournisseur et ce, dans les plus brefs délais par tout moyen de communication mis à sa disposition par KOOL .

Dans cette hypothèse, les frais de livraison seront à la charge du E-fournisseur.

13. Reclamations:

Le E-consommateur dispose de la faculté de contacter KOOL à tout moment pour toute information liée à ses services et produits, ou pour toute réclamation relative à ses derniers et ce, à travers ses coordonnées cités à l'article 2 des présentes conditions générales.

14. Données

Le E-consommateur reconnaît et accepte expressément :

Que les données recueillies sur l'application et/ou site web KOOL et sur les équipements informatiques de **KOOL** font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes ;

Que ces données constituent le seul mode de preuve admis entre les parties, notamment pour le calcul des sommes dues à KOOL . Le E-consommateur peut accéder à ces données dans son Espace Personnel.

15. Obligation des parties :

15-1 Obligation de KOOL

Offrir au E-consommateur le téléchargement gratuit de l'application KOOL Fournir au E-consommateur une page de présentation sur l'application KOOL. sur la base des informations qu'il a fournies.

Mettre à la disposition du E-consommateur dans l'Application KOOL un service de gestion de son compte, notamment l'historique de ses commandes effectuées ;Fournir la commande dans les délais imparties ;

Offrir au E-consommateur un service d'évaluation et de notation afin d'améliorer la qualité du service.

Effectuer un suivi téléphonique afin d'assurer l'acheminement de la commande, Traiter les retours de commande des produits arrivés hors délais.

Traiter les retours de commande des produits non conforme à la demande formulée par le E-consommateur.

15-2 Obligation du E-consommateur :

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, le E-consommateur s'engage à:

Respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public ;

À mettre à jour ses informations dans son espace personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés (Nom, prénom, Numéro de téléphone, etc.) ;

Utiliser personnellement le service et ne permettre à aucun tiers de l'utiliser à sa place ou pour son compte ;

Etre prudent et discerné dans ses relations et communications ;

Respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie, dans ses échanges avec les autres utilisateurs ;

Bien veiller que sa commande soit correcte, en cas de commande erronée, la société ne sera pas tenue pour responsable ;

Régler au l'intervenant auprès de la plateforme KOOL Express la totalité de la somme affichée au préalable sur l'application KOOL dans le cas de paiement en espèce ;

Fournir à la société toutes les informations nécessaires à la bonne exécution du service, en coopérant activement avec elle en vue de la bonne exécution des présentes.

16. Responsabilité des parties :

16-1 Responsabilité de KOOL :

KOOL s'engage à fournir le service avec diligence et selon les règles de l'art.

La société ne sera tenue responsable d'aucune défaillance, erreur ou retard dans l'exécution de ses services ou durant la livraison de marchandises, lorsque ce défaut survient à la suite de tout acte ou omission, qui est hors de son contrôle raisonnable, comme tous les événements extrêmes et

inévitables causés directement et exclusivement par les forces de la nature et qui ne peuvent être ni prévus, ni contrôlés, ni empêchés par l'exercice de la prudence et de la diligence ;

Elle ne peut en aucun cas être responsable des relations entre les E-consommateurs et les intervenants auprès de la plateforme KOOL Express ni de celles entre les E-consommateur et les E-fournisseurs;

KOOL ne peut en aucun cas intervenir sur la qualité des commandes, étant précisé Leur localisation, leur paiement ou leurs horaires, car ayant la qualité d'intermédiaire, la société se voit engagée à une obligation de moyens à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les utilisateurs comprennent, reconnaissent et acceptent expressément ;

KOOL s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de l'application. À ce titre, elle se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès à l'application pour des raisons de maintenance ;

De même, elle ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à l'application qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication ;

KOOL ne peut être tenue pour responsable des contenus dont les auteurs sont des tiers, toute réclamation éventuelle devant être dirigée en premier lieu vers l'auteur des contenus en question, les contenus préjudiciables à un tiers peuvent faire l'objet d'une notification à la société qui se réserve de prendre les mesures décrites dans l'article 12 des présentes ;

KOOL décline toute responsabilité en cas de perte éventuelle des informations accessibles dans l'espace personnel du client lorsque cette perte a été causée par le fait du E-consommateur;

KOOL se désengage de toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme aux présentes conditions par le E-consommateur , elle décline toute responsabilité en cas d'un éventuel préjudice qui pourrait résulter de l'indisponibilité des applications KOOL ou d'un problème de connexion.

16-2 Responsabilité du E-consommateur :

Le E-consommateur garantit que toutes les informations qu'il communique dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur ;

Le E-consommateur est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son profil valent preuve de son identité ;

Le E-consommateur est informé et accepte que la mise en œuvre du service nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité du service, dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable ;

Le E-consommateur est également seul responsable des relations qu'il pourrait nouer avec les autres utilisateurs et des informations qu'il leur communique dans le cadre dudit service ;

Le E-consommateur est seul responsable des contenus de toute nature (rédactionnels, graphiques, audiovisuels ou autres, y compris la dénomination et/ou l'image éventuellement choisie pour l'identifier sur l'application) qu'il diffuse dans le cadre du service (ci-après désignés : les « Contenus ») ;

Le E-consommateur garantit à la société qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion de ces contenus ;

Le E-consommateur s'engage à ce que lesdits contenus soient licites, ne portent pas atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits des tiers.

17. Conditions particulières :

17-1 En cas de retard de livraison:

Conformément aux règles d'usage, le E-consommateur est informé qu'en cas de retard ou d'incident subi pendant l'acheminement de la commande, la société s'engage à contacter le E-consommateur par téléphone de l'avertir du retard occasionné, le E-consommateur à ce moment à la possibilité de nous accorder un autre délai afin de répondre à sa demande ou la refuser.

17.2 En cas d'indisponibilité de la commande ou incapacité de livraison

En acceptant les présentes conditions générales, le E-consommateur reconnaît avoir pris connaissance que :

Si le produit n'est pas disponible auprès du E-fournisseur mais que ce dernier dispose d'autres produits similaires, KOOL pourra appeler le E-consommateur pour lui faire part d'autres options. Si le E-consommateur n'est d'accord avec aucune des options exposées par le E-fournisseur et n'est donc pas intéressé par les options alternatives, KOOL a pour obligation de ne pas confirmer la commande du E-consommateur afin qu'elle ne soit pas envoyée aux intervenants auprès de la plateforme KOOL.

17- 3 Produits dont la vente est prohibée par la réglementation en vigueur :

Le E-consommateur reconnaît par les présentes avoir pris connaissance que, les produits dont la vente est prohibée par la réglementation en vigueur de chacun des pays éligibles cités par l'article 02 ci-dessus ; ne seront pas mis à disposition de ce dernier par l'application KOOL.

18. Comportements prohibés:

En acceptant les présentes conditions générales d'utilisation de l'application KOOL, le E-consommateur reconnaît avoir pris connaissance qu'il est strictement interdit de :

Porter atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements;

d'utiliser l'application KOOL à des fins non conformes aux présentes conditions générales d'utilisation;

manquer du respect envers l'intervenant auprès de la plateforme KOOL, l'injurier, le harceler sexuellement ou de commettre des actes de violence à son encontre

lancer des demandes fictives, frauduleuses ou trompeuses ;

d'avoir des altercations avec l'intervenant auprès de la plateforme KOOL;

de contacter les intervenants auprès de la plateforme KOOL Express hors l'application KOOL;

Le E-consommateur, qui ne respecte pas ces consignes, aura des sanctions, selon la gravité, allant d'un simple avertissement verbal, à la suppression définitive de son compte.

19. Sanctions des Manquements

En cas de manquement à l'une des dispositions des présentes conditions générales ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par le E-consommateur ,la société se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée, notamment celle de :

- Suspendre l'accès au service sans préavis, de l'auteur du manquement ;
- Supprimer tout contenu mis en ligne sur l'application ;
- Avertir toute autorité concernée ;
- Engager toute action judiciaire, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels KOOL pourra prétendre devant le tribunal territorialement compétent pour le préjudice subi.

20. Propriété intellectuelle

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par **KOOL** au sein de l'application KOOL et / ou site web sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un de ces éléments, en tout ou en partie,

sans l'autorisation de **KOOL** sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

21. Données à caractère personnel

KOOL pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans le document intitulé Charte *de confidentialité* », dont le E-consommateur est expressément invité à prendre connaissance sur l'application KOOL et / ou le site web.

22. Liens et sites tiers

KOOL ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels le E-consommateur accédait par l'intermédiaire du site.

KOOL n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

KOOL n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre le E-consommateur et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel le E-consommateur serait orienté par l'intermédiaire du site et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

23. Durée des Services, désinscription

Les Services sont souscrits pour une durée indéterminée.

Le E-consommateur peut résilier les présentes conditions générales à tout moment, en adressant une demande à cet effet à **KOOL** par email, aux coordonnées mentionnées à l'article 2.

La désinscription est effective immédiatement. Elle entraîne la suppression automatique du compte de l'utilisateur.

24. Modifications

KOOL se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Le E-consommateur sera informé de ces modifications par tout moyen utile.

Le E-consommateur qui n'accepte pas les conditions générales modifiées doit se désinscrire des Services selon les modalités prévues à l'article 19.

Tout E-consommateur qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

25. Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont régies par les lois de chaque pays éligible des présentes conditions générales.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties de chaque pays éligible cités dans l'article 02 des présentes conviennent de porter le litige au tribunal territorialement compétent.

26. Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales entreront en vigueur dès que le E-consommateur les accepte en appuyant sur Le champ « **accepter** ».