



Conditions Générales de Vente TEQOYA

Applicables aux achats de produits TEQOYA

à compter du 12/03/2024

1. Identité de la société

TEQOYA est une Société par Actions Simplifiée au capital de 82.750€

immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 808 694 772

N° TVA Intracommunautaire FR 62 808 694 772

Siège social : Teqoya 7 route de Préchac – 33730 Villandraut, France,

Correspondance : Teqoya – 19 rue Chapon – 75003 Paris, France

E-mails : contact@teqoya.com / Tél : +33 (0)1 43 70 52 93

Site : <https://www.teqoya.fr/>

2. Définitions

CGV	désigne les présentes conditions générales de vente régissant les ventes de Produits TEQOYA. En cas de divergence éventuelle entre la version française des présentes CGV et une autre version linguistique, seul le texte original français fait foi
Client (ou Acheteur)	désigne tout client utilisateur final passant une Commande de Produits
Commande(s)	désigne toute commande de Produit passée par un Client
Produits Teqoya	désigne les produits TEQOYA 200, TEQOYA 450, TEQOYA NOMAD, ALANA et TEQOYA S1
Produits Tiers	désigne les produits fabriqués par des tiers et vendus par Teqoya
Produits	désigne ensemble les Produits Teqoya et les Produits Tiers
SAV	désigne le service après-vente de TEQOYA. contact@teqoya.com /Tél : +33 (0)1 43 70 52 93
Site TEQOYA	désigne le site web de TEQOYA www.teqoya.fr



3. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à tout achat par un Client de Produits.

Toute Commande de Produit vaut acceptation pleine et entière de présentes CGV par l'Acheteur, qui déclare en avoir pris connaissance et y adhéré pleinement, avant le passage de sa Commande.

TEQOYA se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

4. Formation du Contrat et Commandes

4.1 Prix

Le(s) prix « tarif catalogue » du(es) Produit(s) disponible(s) sur le Site TEQOYA, indiqué(s) en euros TTC, sont les prix en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande de l'Acheteur.

Selon les destinations, les prix incluent ou n'incluent pas les frais de livraison, qui peuvent être facturés en sus et dont le montant dépend de la destination de la Commande. Le montant des frais de livraison sont indiqués avant l'enregistrement de la Commande de l'Acheteur.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (« TVA ») est facturée en accord avec la législation locale en vigueur dans chaque pays. Le prix final inclut le taux de TVA correspondant au pays de destination de la Commande.

Toute modification du taux applicable sera automatiquement appliquée par TEQOYA à la Commande.

Les prix des Produits peuvent être modifiés par TEQOYA à tout moment. L'Acheteur sera informé de toute modification avant la confirmation de sa Commande.

La facture correspondant aux Produits est jointe à l'e-mail de confirmation de la Commande ce que l'Acheteur accepte. Une facture papier peut être adressée sur demande du Client.

4.2 Choix des Produits – Informations préalables

L'Acheteur est tenu, avant de passer sa Commande, de prendre connaissance des caractéristiques et notice d'utilisation du/des Produit(s) qu'il souhaite commander :

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_200_450.pdf

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_NOMAD.pdf

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_ALANA.pdf

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_S1.pdf

Ses informations sont disponibles sur le site de TEQOYA ou peuvent être demandées à tout moment auprès de contact@teqoya.com / Tél : +33 (0)1 43 70 52 93

L'équipe TEQOYA est également disponible pour apporter toute information complémentaire que l'Acheteur jugerait nécessaire (contact@teqoya.com / Tél : +33 (0)1 43 70 52 93) avant de passer sa Commande.

En outre, l'Acheteur, étant le seul à connaître les produits ménagers qu'il possède et utilise ainsi que les caractéristiques des lieux dans lesquels il souhaite installer les Produits, est l'unique juge de la



compatibilité des Produits commandés avec ceux qu'il utilise et des lieux dans lesquels il les installe. Il appartient à l'Acheteur, s'il juge qu'il n'a pas la compétence nécessaire pour émettre un tel jugement, de demander de l'aide auprès de contact@teqoya.com / Tél : +33 (0)1 43 70 52 93 avant de passer sa Commande.

L'Acheteur, ayant pris connaissance des Produits, de leurs caractéristiques et de leur notice d'utilisation, et ayant pris toute information complémentaire qu'il jugerait nécessaire auprès des équipes TEQOYA a, sous sa seule responsabilité et en fonction de ses besoins, décidé de choisir le ou les Produit(s) faisant l'objet de sa Commande.

4.3 Commande

Toute Commande vaut acceptation pleine et entière, sans restriction ni réserve, des présentes CGV.

L'Acheteur déclare et garantit :

- avoir la qualité d'utilisateur final et ne pas acheter le ou les Produits pour les revendre ;
- être légalement autorisé à s'engager au titre des présentes CGV ;
- si l'Acheteur commande au nom d'une entreprise, être autorisé à conclure les contrats commerciaux pour le compte de cette société ;

L'Acheteur garantit que les informations communiquées à TEQOYA dans le cadre de sa Commande sont véridiques, exactes et complètes.

À compter du moment où l'Acheteur a enregistré sa Commande en cliquant sur l'icône « Valider votre commande », il est considéré comme ayant pris une décision éclairée et ayant accepté sans réserve les présentes CGV, les prix, volumes et quantités de Produits disponibles à la vente et commandés ; la Commande devient ferme et irrévocable.

Sauf cas d'annulation de la Commande par TEQOYA conformément à l'article 4.4, l'Acheteur recevra par e-mail une confirmation de Commande par TEQOYA.

La Commande de l'Acheteur sera confirmée par TEQOYA par e-mail après confirmation de l'enregistrement du paiement de l'intégralité du montant de la Commande.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après réception par l'Acheteur de la confirmation de la Commande de TEQOYA,

TEQOYA recommande à l'Acheteur de conserver un exemplaire de ces informations sur un document papier ou électronique.

Cas particulier : Si l'Acheteur est une entreprise, la personne agissant au nom et pour le compte de celle-ci déclare que le numéro d'enregistrement TVA, ainsi que toute autre information qu'elle fournit, est véridique, exact et à jour. Elle informera immédiatement TEQOYA en cas de changement concernant ces informations. TEQOYA se réserve le droit de faire payer à l'Acheteur toute TVA applicable non facturée si le numéro d'identification TVA indiqué s'avère être non valide, non conforme aux détails de l'entreprise, ou si les autorités fiscales jugent que ce numéro n'est pas lié au titulaire du compte. Une fois la Commande passée, une facture TVA sera envoyée à l'adresse e-mail indiquée lors de la Commande. Cette facture doit être utilisée à toute fin de remboursement et de communication de la TVA. Le numéro d'enregistrement TVA de TEQOYA est inclus dans la facture.



4.4 Annulation de Commande par TEQOYA

TEQOYA se réserve le droit d'annuler une Commande et rembourser les sommes versées dans les cas suivants:

- le Client ne remplit pas les conditions requises pour la vente ;
- TEQOYA n'est pas à même d'obtenir une autorisation pour le paiement ;
- le Client demande une expédition à destination d'un pays dans lequel TEQOYA ne peut pas livrer ;
- les Produits présentés sur le Site TEQOYA comportent une erreur manifeste, tel qu'un prix erroné ou un autre élément descriptif inexact ;
- toute autre circonstance spéciale justifiant une annulation de la Commande, et notamment l'utilisation abusive d'un code de réduction et/ou de soupçons de fraude

En outre, TEQOYA se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute Commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature ou son état d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme due par l'Acheteur ou d'irrégularité de paiement.

5. Paiement

Le paiement doit être effectué au moment du passage de la Commande par l'Acheteur.

Lorsque l'Acheteur clique sur « Valider votre commande », la Commande devient ferme, définitive et irrévocable. Cela signifie que le Client devra payer le prix d'achat.

L'Acheteur peut régler sa Commande via le système de règlement par carte bancaire en ligne, par Paypal, par virement direct ou par le système de paiement en 3 fois en ligne (les 3 paiements étant irrévocablement enregistrés aux dates définies).

À aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. TEQOYA procédera à l'encaissement du montant total de la Commande au moment de la confirmation de la Commande.

L'Acheteur garantit à TEQOYA qu'il dispose des autorisations nécessaires pour le paiement de sa Commande.

Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal sont applicables automatiquement à tout montant restant impayé dix jours après la date d'exigibilité de la facture ou dès la notification de rejet du paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement. La livraison de la Commande et de toute autre nouvelle Commande seront suspendues en cas de retard de paiement d'une Commande précédente.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude sur Internet, les informations relatives à votre Commande pourront être transférées à des tiers pour vérification.

6. Prêts de Produits

Certaines de nos offres prévoient le prêt de Produits (ex. Capteur Kaiterra) durant une période définie lors de la Commande. Une empreinte bancaire est alors demandée au Client lors de la passation de la Commande à titre de pré-autorisation.



A l'issue la période de prêt, le SAV adresse au Client un bon de retour valable 7 jours avec lequel le Client devra renvoyer sous sa responsabilité les Produits prêtés en bon état, dans leur emballage d'origine, entiers et accompagnés de tous leurs accessoires.

A défaut de retour dans ces conditions, les Produits prêtés seront facturés au Client et la pré-autorisation bancaire sera débitée.

7. Livraison et réception

7.1 Règles générales

Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de sa Commande.

Les pays de destination desservis par TEQOYA sont listés lors de la passation de Commande.

Afin d'assurer un service de qualité, TEQOYA sélectionne un service de livraison approprié en fonction de l'adresse de livraison indiquée par le Client. Pour des livraisons en France, TEQOYA utilise le service Colissimo Suivi de La Poste ou tout autre service de livraison qu'il substituerait.

7.2 Réception des Commandes

L'Acheteur ou la personne à qui le bien est destiné devra signer un accusé de réception.

L'Acheteur, ou la personne à qui le bien est destiné, est tenu de vérifier, au moment de la livraison, en présence du facteur ou du livreur, l'état de l'emballage et son contenu.

En cas de doute sur l'état ou le contenu de son colis, il est tenu de :

- suivre les procédures du transporteur (en particulier, de faire état de tout dommage, réclamation et réserve) et de refuser d'accepter la marchandise en effectuant une déclaration auprès du livreur, établissant que les produits ne sont pas en bon état.
- informer par lettre recommandée avec accusé de réception, par lettre simple caché de la poste faisant foi ou par email contact@teqoya.com des irrégularités dans les sept jours suivants la livraison.

A défaut, aucune réclamation ne pourra être portée à l'encontre de TEQOYA.

7.3 Délais de livraison

Les délais de livraison au départ de l'entrepôt TEQOYA sont purement indicatifs et s'entendent à compter de la date d'enregistrement de la Commande et, en tout état de cause, sous réserve du parfait encaissement par TEQOYA de l'intégralité du montant de l'achat.

Délais indicatifs :

- 2-5 jours ouvrés : France Métropolitaine
- 5 à 10 jours ouvrés : à destination de l'international

En tout état de cause, aucun dommage ne peut être réclamé, aucune somme ne peut être retenue et aucune Commande ne peut être annulée en cas de retard de livraison inférieur à 30 jours.

En cas de retard par rapport à la date de livraison initiale, l'Acheteur devra le signaler à TEQOYA par écrit (courrier ou e-mail contact@teqoya.com) afin de permettre à TEQOYA d'améliorer la qualité de son service et de mener une enquête auprès du transporteur.



Toute enquête relative au transporteur peut durer jusqu'à 30 jours ouvrés. Si, au cours de cette période, les Produits sont retrouvés, ils seront immédiatement transférés vers le lieu de livraison indiqué sur le bon de commande.

En revanche, si les Produits commandés ne sont pas retrouvés après cette enquête de 30 jours, TEQOYA devra, à ses frais, renvoyer les Produits commandés à l'Acheteur.

Au cas où le Produit ne serait plus disponible, l'Acheteur aura la possibilité :

- soit d'annuler sa Commande ; le montant payé par l'Acheteur lui sera alors restitué d'un délai de 30 jours maximum, toute autre indemnisation étant exclue.
- soit de reporter son choix vers un autre Produit équivalent conformément aux dispositions de l'art. 8.

8. Droit de rétractation et retours

8.1 Droit de rétractation

Conformément à l'Article L221-18 du Code de la consommation, l'Acheteur a le droit de se rétracter de sa commande sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où l'Acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur, prend physiquement possession du bien.

Dans le cadre de sa politique de « Satisfait ou Remboursé 30 jours », ce délai est porté à 30 jours.

Pour exercer le droit de rétractation, l'Acheteur doit notifier par lettre recommandée avec accusé de réception à TEQOYA 19 rue Chapon 75003 Paris ou par email contact@teqoya.com (Tél : +33 (0)1 43 70 52 93) sa décision de rétractation de sa commande au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). L'Acheteur peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation fourni en annexe mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'Acheteur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

L'Acheteur devra renvoyer le bien en parfait état de marche, dans son état d'origine (accessoires, instructions, etc.), dûment scellés à l'adresse suivante TEQOYA 7 route de Préchac 33730 Villandraut sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que l'Acheteur ait communiqué à TEQOYA sa décision de rétractation de sa commande. Ce délai est réputé respecté si l'Acheteur renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le retour est à la charge et aux risques de l'Acheteur. TEQOYA recommande à l'Acheteur de conserver un récépissé de l'envoi en cas de problème.

8.2 Effets de rétractation

En cas de rétractation de la part de l'Acheteur, TEQOYA lui remboursera tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Acheteur ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Teqoya) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à



compter du jour où TEQOYA est informée de la décision de rétractation de la commande.

TEQOYA procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'Acheteur aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'Acheteur convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Acheteur.

TEQOYA pourra différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le bien ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

Tout Produit incomplet ou endommagé pourra faire l'objet d'un remboursement partiel.

9. Indisponibilité du produit

En cas d'indisponibilité du Produit commandé, TEQOYA devra en informer l'Acheteur dès que possible.

Dans le cas où TEQOYA ne pourrait pas fournir un Produit d'une qualité et d'un prix équivalents, l'Acheteur sera remboursé dans un délai de trente jours maximum suivant l'encaissement du paiement de la Commande.

10. Réserve de la propriété

TEQOYA conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'à l'encaissement total du paiement, principal, frais et taxes compris.

11. Service après-vente / Garanties

11.1 Service après-vente (SAV)

Le Service Après-Vente de TEQOYA est disponible pour toute question concernant vos Produits et Commandes

- au +33 (0)1.43.70.52.93 du lundi au vendredi de 9h à 18h ou
- par mail contact@teqoya.com, ou
- par courrier : Teqoya – SAV – 19 rue Chapon 75003 Paris

11.2 Garanties légales

Les éventuels défauts de conformité des Produits sont garantis par TEQOYA dans les conditions (i) de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et (ii) des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.



(i) Dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la livraison du Produit pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les six mois suivant la livraison du Produit ; TEQOYA pouvant combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du Produit ou le défaut de conformité.

Cette garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale qui peut être accordée par TEQOYA.

En cas de mise en œuvre de la garantie de conformité, TEQOYA prend en charge les frais de retour du Produit. Les Produits sont retournés à TEQOYA sous la responsabilité du Client qui devra s'assurer de leur bon emballage.

Si la réparation du Produit est impossible, TEQOYA proposera un Produit de remplacement au Client.

La livraison du Produit réparé ou remplacé sera prise en charge par TEQOYA sous sa responsabilité.

(Nb : compte tenu des coûts disproportionnés engendrés, les Produits Tiers ne sont pas réparés mais remplacés).

Reproduction obligatoire des articles L.217-4, L.217-5, L.217-12, L.217-16 du Code de la consommation

Article L.217-4

Le vendeur livre 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 L.217-5

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.



Article L.217-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L.217-16

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

(ii) Le Client peut également mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Il peut alors choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Reproduction obligatoire des articles 1641 et 1648 premier alinéa du Code civil

Article 1641

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 1er alinéa

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.

11.3 Garantie commerciale :

11.3.1 La garantie commerciale offerte par Teqoya couvre la réparation ou le remplacement de votre Produit TEQOYA s'il s'avère défectueux en raison d'un défaut matériel ou de fabrication pendant :

- DIX (10) ans pour les Produits TEQOYA 200 et TEQOYA 450
- CINQ (5) ans pour le Produit TEQOYA NOMAD.

La période de garantie n'est pas prolongée en cas de réparation ou de remplacement du Produit TEQOYA.

11.3.2 Les Produits Tiers sont vendus le cas échéant sous les conditions de garantie commerciale du constructeur.



11.3.3 Indépendamment de la garantie commerciale, Teqoya reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

11.4 Mise en œuvre des garanties

11.4.1 Produit(s) non conforme(s) à la Commande (référence, couleur) ou endommagé(s) lors du transport :
L'Acheteur devra envoyer sa réclamation dans un délai de 7 jours à compter de la signature de l'accusé de réception des Produits selon la procédure ci-dessous.

11.4.2 Panne / Défectuosité :

Au cas où un vice avéré de fabrication rendrait le Produit inutilisable durant la période de couverture des garanties légales ou commerciale, le Client contactera le SAV de TEQOYA selon la procédure ci-dessous.

11.4.3 Procédure :

Les réclamations doivent être envoyées :

- par lettre recommandée à l'adresse suivante : Teqoya – SAV – 19 rue Chapon 75003 Paris, ou
- par email contact@teqoya.com, ou
- par téléphone au +33 (0)1 43 70 52 93 avec confirmation par email contact@teqoya.com.

Elles doivent inclure :

- les coordonnées de l'Acheteur ;
- les références du Produit ;
- les motifs de la réclamation.

Le SAV TEQOYA étudiera la réclamation et, si elle est justifiée, validera au Client par email la prise en charge de la réclamation par le SAV TEQOYA et lui communiquera l'adresse d'expédition pour le retour du Produit chez TEQOYA.

Tout Produit à réparer, échanger ou rembourser devra être renvoyé à TEQOYA dans son état d'origine, être entier et s'accompagner de tous ses accessoires. À défaut, TEQOYA ne procédera à aucune réparation, échange ou remboursement des Produits commandés.

En dehors des cas de mise en œuvre de la garantie légale conformément à l'article 11.2 des CGV ci-avant, le coût d'expédition pour le retour du Produit chez TEQOYA est à la charge et aux risques du Client.

A réception et sous réserve que la défectuosité soit effectivement avérée, TEQOYA s'engage alors à envoyer au Client, à ses frais, un Produit en bon état de fonctionnement, qui pourra être un Produit de remplacement. Au cas où le Produit serait en rupture de stock ou impossible à réparer, le Client se verra proposer un Produit de remplacement ou un remboursement du Produit initial.



En cas de manquement à la procédure susmentionnée et de non-respect des délais spécifiés, aucune réclamation ne pourra être portée à l'encontre de TEQOYA.

11.4.4 Couverture :

La garantie est limitée aux Produits et couvre les fonctionnalités pour un usage normal prévu et spécifié dans le Guide Utilisateur.

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_200_450.pdf

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_NOMAD.pdf

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_ALANA.pdf

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_S1.pdf

Elle ne couvre pas :

- les défaillances et dommages résultant de toute utilisation anormale, incorrecte, non conforme ou peu raisonnable des Produits ;
- les dommages spécifiquement mentionnés dans la documentation du Produit ;
- les défaillances et dommages causés par des sources externes, notamment dommages accidentels, excès d'humidité, transport, foudre, excès de puissance électrique, surtension.
- les défaillances et leurs conséquences résultant de l'action de l'Acheteur, d'un réparateur non autorisé par TEQOYA ou de la modification non-autorisée, du changement ou de la modification du Produit en l'absence du contrôle de TEQOYA.

La garantie est aussi exclue si l'étiquette portant le numéro de série du Produit a été enlevée ou effacée.

11.5 Disponibilité des pièces détachées :

Conformément à l'article L 111-4 du Code de la Consommation TEQOYA indique que la durée de disponibilité des pièces détachées des Produits TEQOYA est de 3 ans (l'appareil sera soit réparé soit remplacé par un modèle équivalent si les pièces détachées n'étaient plus disponibles).

12. Responsabilité

Les Produits proposés par TEQOYA sont conformes à la législation française en vigueur.

TEQOYA ne pourra pas être tenu pour responsable d'un défaut d'exécution de la Commande en cas de rupture de stock ou d'indisponibilité du Produit, en cas de force majeure, de perturbation ou de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou de communication.

TEQOYA ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect survenant d'une utilisation des Produits non conforme aux préconisations ni des risques visés dans la notice d'utilisation

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_200_450.pdf

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_NOMAD.pdf



https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_ALANA.pdf

https://www.teqoya.fr/config/links/NOTICE_TEQOYA_S1.pdf

13. Responsabilité médicale

Les informations disponibles sur le Site TEQOYA, les services proposés relatifs à la santé, et tous les commentaires relatifs aux questions de santé ne peuvent pas être considérés comme des opinions médicales. Il appartient à l'utilisateur de déterminer, en cas de besoin, en consultation avec un médecin, quels produits et services peuvent être utilisés.

14. Non-validité partielle

Si l'une des dispositions de ces Conditions Générales de Vente est réputée non valide ou déclarée comme telle conformément à une loi, réglementation ou suite à la décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions resteront en vigueur et effectives.

15. Non-renonciation

Le défaut d'exercice partiel ou total par TEQOYA de l'un quelconque des droits résultant des stipulations des présentes CGV ne pourra valoir renonciation au bénéfice de ce droit pour l'avenir ou à tout autre droit résultant des présentes CGV.

16. Loi applicable / Médiation

La vente des Produits par TEQOYA est soumise aux lois françaises relatives à la vente à distance actuellement en vigueur en France. En cas d'achat destiné à l'exportation, il appartient à l'Acheteur de vérifier que les Produits sont conformes aux règles en vigueur dans le pays en question, en termes de taxes, de normes ou d'interdictions spécifiques.

Pour tout litige relatif à une vente en ligne soumise aux règles de vente à distance en France :

Conformément aux articles L. 612-1 à L. 612-5 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.

Conformément aux dispositions de l'article L 612-1 du Code de la Consommation, l'Acheteur doit en premier lieu soumettre toute réclamation auprès du SAV selon la procédure décrite à l'article 11 des présentes CGV.

Si une réclamation n'a pas été résolue par le SAV, et conformément à l'article L 612-1 du Code de la Consommation, l'Acheteur pourra alors recourir gratuitement au service de médiation du CENTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DES CONCILIEURS DE JUSTICE (CM2C) :

- via le formulaire à disposition sur le site du CM2C à l'adresse <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>
- par courrier électronique à cm2c@cm2c.net



- par courrier postal à l'adresse CM2C – Service Médiation de la consommation 14 rue Saint Jean 75017 Paris

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, vous trouverez ci-dessous le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR#>

Dans le cas d'un achat par une entreprise, toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application des présentes CGV devra être portée devant les tribunaux de Commerce de Paris.

17. Protection des données

La collecte et le traitement des Données Personnelles, effectués lorsqu'un Client passe une Commande, sont réalisés conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (le "Règlement Général sur la Protection des données" ou RGPD).

Les informations collectées par TEQOYA lors de toute commande passée par l'Acheteur sont nécessaires pour la gestion de la Commande par TEQOYA et ses partenaires commerciaux. Le fichier contenant les informations enregistrées a été soumis à la déclaration de la CNIL (déclaration n°1312101). Conformément à la loi française relative à la protection des données n°78-17 du 6 janvier 1978, l'Acheteur est en droit d'accéder à, de demander la rectification de, de faire opposition à et de demander la suppression des données le concernant retenues par TEQOYA.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité. <https://www.teqoya.fr/politique-confidentialite-teqoya/>

Par l'intermédiaire de TEQOYA, l'Acheteur pourra recevoir des offres commerciales d'autres organisations ou entreprises, ou être tenu informé des offres de TEQOYA. Si l'Acheteur ne souhaite pas recevoir ces offres, il peut en informer TEQOYA par simple courrier électronique.



Annexe : Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande.)

Lettre recommandée avec accusé de réception à l'attention de : TEQOYA - SAV - 19 rue Chapon 75003 Paris OU par email contact@teqoya.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation de ma commande portant sur la vente du bien ci-dessous :

N° Réf. commande :

Commandé le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Produit(s) :

Date de réception :

Adresse de livraison :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :



Conditions Générales de Vente applicables
à la souscription et l'utilisation de l'application AirObserver
à compter du 12/03/2024

1. Identité de la société

TEQOYA est une Société par Actions Simplifiée au capital de 82.750€
immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 808 694 772
Siège social : Teqoya 7 route de Préchac – 33730 Villandraut, France,
Correspondance : Teqoya – 19 rue Chapon – 75003 Paris, France
E-mails : contact@teqoya.com / Tél : +33 (0)1 43 70 52 93
Site : <https://www.teqoya.fr/>

2. Définitions

AirObserver	désigne l'application web AirObserver éditée par TEQOYA
Capteur S1	désigne l'appareil de mesure de qualité de l'air "S1" conçu par TEQOYA
Conditions Générales de Vente (ou CGV)	désigne les présentes conditions générales de vente régissant la Souscription et l'utilisation de l'application AirObserver et des Services associés. En cas de divergence éventuelle entre la version française des présentes CGV et une autre version linguistique, seul le texte original français fait foi.
Client (ou Abonné ou Utilisateur)	désigne tout client souscripteur et utilisateur de l'application AirObserver
Compte	désigne le Compte du Client
Purificateur E500 connecté	désigne le purificateur d'air "E500 connecté" conçu par TEQOYA
Service Client AirObserver	désigne le service client de TEQOYA : contact@teqoya.com /Tél : +33 (0)1 43 70 52 93 Teqoya / Service client AirObserver – 19 rue Chapon 75003 Paris
Services	désigne les services fournis par l'application AirObserver, à savoir : <ul style="list-style-type: none">- le traitement des mesures de la qualité de l'air intérieur collectées par le Capteur S1 (restitution de mesures qualifiées, historique journalier et mensuel)- Pilotage / programmation du Purificateur E500 connecté
Souscription (ou Abonnement)	désigne la souscription à l'abonnement AirObserver passée par un Client conformément à l'article 4.
Site TEQOYA	désigne le site web de TEQOYA www.teqoya.fr



3. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à la Souscription et à l'utilisation d'AirObserver et des Services associés.

Toute Souscription et utilisation d'AirObserver et des Services associés valent acceptation pleine et entière, sans restriction ni réserve des présentes CGV par le Client, qui déclare en avoir pris connaissance et y adhéré pleinement, avant sa Souscription.

TEQOYA se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

4. Conditions d'accès aux Services AirObserver

Important : L'application AirObserver fonctionne exclusivement avec les produits TEQOYA.

Ainsi :

- le Service de traitement des mesures de qualité de l'air fonctionne exclusivement avec le Capteur S1 ;
- le Service de pilotage/programmation fonctionne exclusivement avec le purificateur E500 connecté.

L'accès à AirObserver et l'utilisation des Services sont possibles à partir d'un ordinateur personnel (PC ou Mac) ou appareil portable compatible et connecté à internet.

L'utilisation des Services nécessite une connexion à internet haut débit et à internet mobile le cas échéant pour les appareils portables compatibles.

Une connexion à Internet mobile par la norme de technologie de téléphonie mobile de quatrième ou cinquième génération (4G ou 5G) est très vivement recommandée.

NB : Il est précisé que ces connexions ne sont pas prises en charge par TEQOYA, il appartient par conséquent au Client de souscrire préalablement à une offre Internet Haut Débit et/ou Internet mobile pour pouvoir utiliser les Services AirObserver.

5. Disponibilité et modification des Services

Les Services sont accessibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, dans la limite des conditions d'utilisation susvisées et des stipulations des présentes CGV.

TEQOYA se réserve le droit d'apporter aux Services toutes les modifications et améliorations de son choix. TEQOYA s'engage à ce qu'il n'en résulte ni altération de qualité ni modification substantielle de fonctionnalités des Services.

Par ailleurs, TEQOYA se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès aux Services qui serait rendue nécessaire pour assurer des opérations de maintenance.

Les interruptions temporaires des Services seront, dans la mesure du possible, notifiées sur l'application AirObserver ou le Site TEQOYA au minimum 24 (vingt-quatre) heures avant qu'elles n'interviennent, sauf lorsque ces interruptions ont un caractère d'urgence.



TEQOYA se réserve également le droit, sans indemnité, de mettre un terme définitif à tout ou partie des Services. Toute fermeture définitive des Services sera notifiée sur l'application AirObserver ou le Site TEQOYA au minimum 1 (un) mois avant qu'elle n'intervienne. Le Client ne sera plus redevable d'aucun paiement à compter de la date d'arrêt des Services.

6. Souscription

L'utilisation de l'application AirObserver est soumise à la Souscription d'une licence non exclusive, non transférable et révoquée. Cette licence est accordée au Client à des fins personnelles et non commerciales.

6.1 Absence de droit de rétractation – durée – reconduction – résiliation des Services

6.1.1 Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-21-8 du Code de la Consommation, le Client reconnaît et accepte expressément (i) que la fourniture des Services commence immédiatement après la validation de sa Souscription soit avant la fin du délai de quatorze jours francs prévu par le Code de la Consommation et (ii) reconnaît et accepte en conséquence de **ne pas bénéficier du droit de rétractation lié à la vente en ligne ou à distance. En conséquence, aucune demande de rétractation, d'annulation ou de remboursement ne sera recevable pour la période souscrite.**

6.1.2 Durée de l'abonnement

TEQOYA propose un abonnement mensuel (ou de toute autre durée en fonction des offres proposées sur le Site TEQOYA ou l'application AirObserver) commençant à courir à compter de la date de Souscription.

6.1.3 Reconduction

Sauf résiliation par le Client dans les conditions de l'article 6.1.4 ou sauf durée particulière d'une offre d'essai ou de découverte visée à l'article 6.1.5, l'abonnement AirObserver est reconduit tacitement pour une durée identique à celle souscrite initialement. Ainsi, si le Client souscrit à l'abonnement mensuel, celui-ci sera automatiquement reconduit pour une nouvelle durée d'un mois.

6.1.4 Pour résilier son abonnement

Le Client doit notifier sa résiliation par email adressé à contact@teqoya.com.

La prise en compte de la résiliation sera effective au terme de la période d'abonnement en cours sous réserve que sa notification ait été envoyée au moins 7 jours avant son terme, ou jusqu'à la date et heure de fin telle qu'indiquée pour une offre d'essai ou de découverte.

6.1.5 Cas particulier des offres d'essai ou de découverte

Il se peut que des offres d'essai ou de découverte d'AirObserver d'une durée variable soient proposées sur le Site TEQOYA ou l'application AirObserver, de manière temporaire ou non.

Sauf indication contraire, ces offres d'essai ou de découverte seront soumises aux présentes CGV.

Certaines offres d'essai ou de découverte seront subordonnées à la fourniture des informations bancaires afin de bénéficier de l'offre d'essai ou de découverte. Le cas échéant, sauf indication contraire sur le Site TEQOYA



ou l'application AirObserver et sauf résiliation par l'Abonné dans les conditions de l'article 6.1.4, l'offre d'essai ou de découverte d'AirObserver est transformée en abonnement mensuel au tarif indiqué dans l'offre. Sauf stipulation contraire, le cas échéant aucune échéance déjà payée ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

6.2 Prix

Le prix de l'abonnement AirObserver est indiqué sur le Site TEQOYA et/ou l'application AirObserver en euros et toutes taxes comprises au moment de la Souscription.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (« TVA ») est facturée en accord avec la législation locale en vigueur dans chaque pays. Le prix final inclut le taux de TVA correspondant au pays d'Utilisation des Services.

TEQOYA se réserve le droit de modifier le prix de chacune des formules d'abonnement. TEQOYA informera chaque Client par courrier électronique à l'adresse renseignée par le Client concerné lors de sa Souscription (ou modifiée par la suite sur son Compte) et/ou par notification envoyée au sein des Services de toute hausse de tarif au minimum 30 (trente) jours avant sa prise d'effet.

Dans une telle hypothèse, le Client n'acceptant pas cette hausse de tarif pourra résilier son abonnement dans les conditions indiquées à l'article 6.1.4 ci-avant, cette résiliation prenant effet à la prochaine échéance d'abonnement. A défaut de résiliation par le Client, la nouvelle tarification sera dès lors applicable à compter de la prochaine échéance d'abonnement suivant la prise d'effet de la nouvelle tarification.

Toute augmentation de la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) sera répercutée automatiquement et immédiatement sur le prix des Services. Il en sera de même en cas de création d'une quelconque nouvelle taxe qui serait assise sur le prix des Services et dont TEQOYA deviendrait redevable. Les conditions de résiliations prévues en cas de modification du prix des formules d'abonnement visées ci-dessus s'appliqueront dans les mêmes conditions en cas de modification du prix résultant d'une augmentation ou de création de taxes nouvelles.

Il est rappelé que les frais de connexion et de communication (Internet et Internet mobile) liés à l'utilisation des Services ne sont pas pris en charge par TEQOYA et restent à la charge du Client.

La facturation de la licence est émise mensuellement à compter de l'activation du Compte du Client.

Les factures émises par TEQOYA sont adressées au Client par voie électronique, ce que le Client accepte, à l'adresse e-mail communiquée par le Client au moment de sa Souscription (ou modifiée par la suite sur son Compte).

6.3 Paiement

Lorsque le Client clique sur « Commander », la Souscription devient ferme, définitive et irrévocable. Cela signifie que le Client devra payer le prix de l'Abonnement.

Le paiement du prix de l'abonnement AirObserver intervient par carte bancaire avec système d'authentification 3D Secure.

Chaque mensualité est payée à terme à échoir (paiement par avance) jusqu'à résiliation de l'abonnement, que la résiliation soit à l'initiative du Client ou de TEQOYA



A aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Afin d'optimiser la sécurité des transactions, TEQOYA a choisi le système d'authentification 3D Secure. Les garanties accordées par TEQOYA au titre de la sécurité des transactions sont identiques à celles obtenues respectivement par TEQOYA de ces éditeurs des systèmes de paiement précités.

A défaut d'éléments contraires apportés par le Client, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de TEQOYA et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes, des validations et des paiements intervenus entre le Client et TEQOYA. L'archivage de ces éléments est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fiable conformément à l'article 1379 du code civil.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude sur Internet, les informations relatives à votre Souscription pourront être transférées à des tiers pour vérification.

6.4 Capacité

Le Client déclare et garantit :

- avoir plus de 16 ans ;
- avoir la qualité d'utilisateur final et ne pas souscrire aux Services pour les revendre ;
- être légalement autorisé à s'engager au titre des présentes CGV ;
- disposer des autorisations nécessaires pour le paiement de l'abonnement ;
- si le Client commande au nom d'une entreprise, être autorisé à conclure les contrats commerciaux pour le compte de cette société.

Le Client garantit que les informations communiquées à TEQOYA dans le cadre de sa Souscription sont véridiques, exactes et complètes.

À compter du moment où le Client a enregistré sa Souscription en cliquant sur l'icône « Commander », il est considéré comme ayant pris une décision éclairée et ayant accepté sans réserve les présentes CGV, les tarifs, et les Services souscrits ; la Souscription devient ferme et irrévocable.

Cas particulier : Si le Client est une entreprise, la personne agissant au nom et pour le compte de celle-ci déclare que le numéro d'enregistrement TVA, ainsi que toute autre information qu'elle fournit, est véridique, exact et à jour. Elle informera immédiatement TEQOYA en cas de changement concernant ces informations. TEQOYA se réserve le droit de faire payer au Souscripteur toute TVA applicable non facturée si le numéro d'identification TVA indiqué s'avère être non valide, non conforme aux détails de l'entreprise, ou si les autorités fiscales jugent que ce numéro n'est pas lié au titulaire du compte. Une fois la Souscription passée, une facture TVA sera envoyée à l'adresse e-mail indiquée lors de la Souscription. Cette facture doit être utilisée à toute fin de remboursement et de communication de la TVA. Le numéro d'enregistrement TVA de TEQOYA est inclus dans la facture.



6.5 Défaut de paiement

Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance au titre de l'abonnement entraînera automatiquement, sans préjudice des dispositions de l'article 8 et sans mise en demeure préalable :

- La déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le Client et leur exigibilité immédiate ;
- La suspension immédiate des Services en cours jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client.

7. Activation du Compte / Utilisation des Services

La Souscription du Client sera confirmée par TEQOYA par e-mail après confirmation de l'enregistrement du paiement du montant de la Souscription.

La Souscription ne sera considérée comme définitive qu'après réception par le Client de la confirmation de la Souscription de TEQOYA (TEQOYA recommande au Client de conserver un exemplaire de ces informations sur un document papier ou électronique).

Sous réserve de parfait paiement du prix, le Compte du Client est activé. Le Client peut alors accéder à l'application AirObserver en se connectant à son Compte avec les identifiants qu'il aura renseignés lors de la Souscription et bénéficier immédiatement des Services.

8. Suspension et/ou résiliation anticipée à l'initiative de TEQOYA ou du Client

Sans préjudice de tous dommages et intérêts que TEQOYA pourrait solliciter, TEQOYA se réserve le droit de suspendre l'accès d'un Client aux Services et/ou résilier de plein droit, sans préavis ni indemnité, son abonnement AirObserver en cas de :

- non-respect par le Client des présentes CGV, et notamment :
- Violation des droits de propriété intellectuelle de TEQOYA et/ou de tiers,
- Contournement ou tentative de contournement des mesures techniques de protection mises en place par TEQOYA ,
- fourniture de fausses informations lors de sa Souscription.
- non-paiement total ou partiel par le Client d'une échéance de son abonnement aux Services ;
- agissements contraires aux intérêts commerciaux de TEQOYA.
- violation de la législation applicable.

Le Client peut à tout moment se désabonner à AirObserver par email adressé à contact@teqoya.com.

Toute résiliation prendra effet selon les conditions de l'article 6.1.4.

9. Service client

Dans le cadre de son accès et utilisation des Services, TEQOYA met à la disposition du Client un service client qui a pour mission de répondre aux questions plus personnelles que le Client peut être amené à se poser concernant les Services proposés par TEQOYA.



Le Client pourra ainsi, sans que cette liste soit limitative, demander des informations concernant :

- – Son accès et utilisation des Services proposés par TEQOYA ;
- – Son Compte et la modification des informations de ce Compte ;
- – Son abonnement et ses paiements.

Le Service client de TEQOYA est disponible pour toute question :

- au +33 (0)1.43.70.52.93 du lundi au vendredi de 9h à 18h ou
- par mail contact@teqoya.com, ou
- par courrier : Teqoya – Service Client AirObserver – 19 rue Chapon 75003 Paris

10. Propriété intellectuelle

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à l'application AirObserver, y compris les droits d'auteur et les droits de marque, sont la propriété exclusive de TEQOYA. Aucun droit n'est cédé à l'Utilisateur en dehors de la licence d'utilisation spécifiée dans les présentes CGV.

11. Responsabilités

11.1 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation de l'application AirObserver conformément aux présentes CGV.

11.2 Responsabilité de TEQOYA

TEQOYA s'engage à fournir une application de qualité, mais ne peut garantir son bon fonctionnement en toutes circonstances. TEQOYA ne saurait être tenue responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation de l'application.

En tant que simple éditeur du service, TEQOYA ne peut garantir la qualité du réseau Internet, ni son accès et ne peut garantir l'absence d'interruption du service propre au réseau Internet.

11.3 Responsabilité médicale

Les informations disponibles sur le Site TEQOYA, les Services proposés relatifs à la santé, et tous les commentaires relatifs aux questions de santé ne peuvent pas être considérés comme des opinions médicales. Il appartient à l'utilisateur de déterminer, en cas de besoin, en consultation avec un médecin, quels produits et services peuvent être utilisés.

12. Garanties légales

Les éventuels défauts de conformité des Services sont garantis par TEQOYA dans les conditions (i) de l'article L224-25-12 et suivants du code de la consommation et (ii) des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de 1 mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique.

Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant 1 mois.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.



12.2 Garantie contre les vices cachés :

Reproduction obligatoire des articles 1641 et 1648 premier alinéa du Code civil

Article 1641

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 1er alinéa

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un bref délai, suivant la nature des vices rédhibitoires, et l'usage du lieu où la vente a été faite.

12.3 Mise en œuvre des garanties

Les réclamations doivent être envoyées :

- par lettre recommandée à l'adresse suivante : Teqoya – Service Client AirObserver - 19 rue Chapon 75003 Paris, ou
- par email contact@teqoya.com, ou
- par téléphone au +33 (0)1 43 70 52 93 avec confirmation par email contact@teqoya.com.

Elles doivent inclure :

- les coordonnées du Client;
- les motifs de la réclamation.

Le Service Client étudiera la réclamation et, si elle est justifiée, validera au Client par email la prise en charge de la réclamation.

13. Non-validité partielle

Si l'une des dispositions de ces Conditions Générales de Vente est réputée non valide ou déclarée comme telle conformément à une loi, réglementation ou suite à la décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions resteront en vigueur et effectives.

14. Non-renonciation

Le défaut d'exercice partiel ou total par TEQOYA de l'un quelconque des droits résultant des stipulations des présentes CGV ne pourra valoir renonciation au bénéfice de ce droit pour l'avenir ou à tout autre droit résultant des présentes CGV.



15. Loi applicable / Médiation

La vente des Produits / Services par TEQOYA est soumise aux lois françaises relatives à la vente à distance actuellement en vigueur en France. En cas d'achat destiné à l'exportation, il appartient au Client de vérifier que les Produits / Services sont conformes aux règles en vigueur dans le pays en question, en termes de taxes, de normes ou d'interdictions spécifiques.

Pour tout litige relatif à une vente en ligne soumise aux règles de vente à distance en France :

Conformément aux articles L. 612-1 à L. 612-5 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.

Conformément aux dispositions de l'article L 612-1 du Code de la Consommation, l'Acheteur doit en premier lieu soumettre toute réclamation auprès du SAV selon la procédure décrite à l'article 11 des présentes CGV.

Si une réclamation n'a pas été résolue par le SAV, et conformément à l'article L 612-1 du Code de la Consommation, l'Acheteur pourra alors recourir gratuitement au service de médiation du CENTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DES CONCILIEURS DE JUSTICE (CM2C) :

- via le formulaire à disposition sur le site du CM2C à l'adresse <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>
- par courrier électronique à cm2c@cm2c.net
- par courrier postal à l'adresse CM2C – Service Médiation de la consommation 14 rue Saint Jean 75017 Paris

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, vous trouverez ci-dessous le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR#>

Dans le cas d'un achat par une entreprise, toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application des présentes CGV devra être portée devant les tribunaux de Commerce de Paris.

16. Protection des données

La collecte et le traitement des Données Personnelles, effectués lorsqu'un Client passe une Souscription, sont réalisés conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (le "Règlement Général sur la Protection des données" ou RGPD).

Les informations collectées par TEQOYA lors de toute Souscription passée par le Souscripteur sont nécessaires pour la gestion de la Souscription par TEQOYA. Conformément à la loi française relative à la protection des données n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Acheteur est en droit d'accéder à, de demander la rectification de, de faire opposition à et de demander la suppression des données le concernant retenues par TEQOYA.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité.



https://www.teqoya.fr/config/links/fr/Declaration_de_confidentialite_AirObserver_fr.pdf

Par l'intermédiaire de TEQOYA, le Souscripteur pourra recevoir des offres commerciales et des newsletters de TEQOYA. Si l'Acheteur ne souhaite pas recevoir ces offres ou newsletters, il peut en informer TEQOYA par simple courrier électronique.