



## CGV

Mise à jour le 27 février 2025

### Conditions Générales de Vente à Distance - Billetterie et Cartes-CadeauxBilletterie

#### Préambule

Le présent service de billetterie et cartes-cadeaux est assuré par ROMACTIS, SAS au capital de 148 610 €, dont le siège social est situé au 7 rue du Docteur Roux - 79000 NIORT, RCS Niort N°450 753 009.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent exclusivement les ventes de billets (théâtres, spectacles, concerts, danse, one-man show, manifestations sportives, zoos, parcs d'attractions...) et cartes-cadeaux sur le site [www.ekoya.fr](http://www.ekoya.fr) (ci-après le « Site »).

L'attention de l'acheteur est attirée sur le fait que les présentes CGV ne concernent que les prestations de vente de billetterie et non le spectacle ou l'événement lui-même : certaines activités proposées peuvent ainsi comporter des conditions ou un règlement intérieur propre à l'Organisateur ou au site concerné et disponibles auprès dudit site concerné et/ou dudit Organisateur.

Les billets vendus sur [www.ekoya.fr](http://www.ekoya.fr) sont réservés aux adhérents EKOYA (ci-après les « Adhérents »), qui doivent avoir au moins 18 ans pour passer commande.

#### 1. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de régir les relations contractuelles entre ROMACTIS et les Adhérents souhaitant acheter des billets de spectacle et/ou des cartes-cadeaux ; elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de billets de spectacle, manifestation sportive, zoos, parc d'attractions, etc. et cartes-cadeaux proposés sur le Site.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant sur toute autre version ou tout autre document ayant le même objet. La version applicable à l'achat de l'Adhérent est celle en vigueur sur le Site à la date de passation de la commande.

Les offres de billetterie et cartes-cadeaux proposées par ROMACTIS sont réservées aux adhérents EKOYA justifiant de cette qualité et s'engageant à n'en faire qu'un usage strictement privé et familial.

## **2. Cartes cadeaux dématérialisées**

Les cartes cadeaux sont entièrement dématérialisées (e-cartes-cadeaux) et commandables uniquement en ligne. Elles sont envoyées par mail dans un délai de 48h après validation de la commande et du paiement par carte bancaire.

L'Adhérent reçoit un mail de confirmation avec un code à utiliser sur le site web de l'enseigne partenaire et / ou en magasin.

La carte-cadeau peut ne pas être reçue dans les cas suivants :

1. Le filtre anti-spam de la messagerie a bloqué la pièce jointe ou a redirigé le message dans le dossier « SPAM » ou « courrier indésirable ».
2. Le pare-feu a bloqué le message ou la pièce jointe.
3. La boîte de réception de la messagerie a atteint sa taille limite.
4. L'adresse email est invalide

La durée de validité des cartes-cadeaux est valable de 10 à 36 mois à compter de sa date de commande par Internet aux conditions figurant sur le Site et dans la limite des quantités disponibles. Elle ne sera plus utilisable à l'expiration de ce délai.

Elle peut être utilisée en une ou plusieurs fois dans la limite de sa valeur et complétée par un autre moyen de paiement selon acceptation. La e-carte cadeau est automatiquement débitée du montant de l'achat envisagé.

La date de validité est consultable sur le mail de confirmation de commande. Le solde est consultable en magasin ou sur le site de l'enseigne partenaire. La précision est portée sur le détail de l'offre.

## **3. Prix**

3.1. Les prix des billets et carte-cadeaux sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Au prix du billet et des cartes-cadeaux s'ajoutent les frais de traitement. Pour les parcs de loisirs, sauf mention contraire, les prix ne comprennent pas les repas ou toute autre dépense à caractère personnel.

3.2. Différents types de tarifs peuvent vous être proposés selon les parcs, les dates et saisons et le type de public (enfant, adulte, groupe).

3.3. Lorsque les conditions tarifaires sont liées à l'âge du ou des enfants, celui-ci est déterminé généralement en considération de l'âge du ou des enfants le premier jour de visite. Un justificatif de l'âge des enfants peut être demandé à l'entrée du parc. A défaut de présentation de ce justificatif, il pourra être fait application du tarif adulte.

3.4. Toute commande de billets supérieure ou égale à 20 billets ou d'un montant supérieur à 1000 euros pourra être annulée par Romactis au motif qu'elle ne correspond pas à un usage strictement privé et familial. Romactis se réserve par ailleurs le droit de demander au client toutes précisions telles que : photocopies de la carte d'identité, du moyen de paiement, etc. directement auprès de l'Adhérent. Tout refus pourra entraîner l'annulation et

le remboursement intégral de la commande. Le cas échéant, un billet peut contenir plusieurs places ; dans ce cas le client devra se présenter à l'entrée avec l'ensemble de ses éventuels invités.

3.5. Toutes les commandes quelle que soit leur origine ou leur forme sont payables en euros.

3.6. Romactis se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Cependant, les billets et cartes-cadeaux seront facturés sur la base des tarifs en vigueur (frais de transport compris) au moment de l'enregistrement de la commande.

3.7. Les billets et cartes-cadeaux restent la propriété de Romactis jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix. Aucun remboursement n'aura lieu en cas de perte ou vol du billet ou de la cartes-cadeaux.

#### **4. Commande en ligne**

L'Adhérent passe sa commande en ligne sur [www.ekoya.fr](http://www.ekoya.fr). Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Romactis constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi à l'Adhérent de l'email de confirmation sous réserve que l'Adhérent fournisse une adresse e-mail valide.

Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des articles figurant sur le bon de commande. Cette validation vaut acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site.

Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Adhérent est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Clients Ekoya en appelant le 05 49 34 66 99 (appel non surtaxé, coût d'une communication locale en fonction de l'opérateur).

#### **5. Paiement**

5.1. Romactis rappelle que le fait pour l'Adhérent de valider sa commande implique l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué.

5.2. L'Adhérent paye en ligne sa commande par carte bancaire. Son compte sera débité après vérification de la disponibilité du produit.

Les cartes bancaires acceptées pour le paiement d'une commande en billetterie sont les cartes des réseaux Carte Bleue / Visa et Eurocard / Mastercard.

#### **6. Sécurisation des paiements**

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation et d'un cryptage SSL, pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

## **7. Confirmation de la commande**

La commande de billets ou de cartes-cadeaux n'est définitivement confirmée et n'engage Romactis qu'à réception de l'email confirmant que la commande de billets et de cartes-cadeaux a bien été validée.

En conséquence, Romactis invite à cette fin l'Adhérent à consulter sa messagerie électronique.

## **8. Validation**

L'Adhérent déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de sa commande. La validation de celle-ci vaut donc acceptation des présentes CGV.

## **9. Acheminement – Suivi de la commande**

9.1. Les conditions d'envoi de la billetterie ou des cartes-cadeaux sont spécifiques et indépendantes des conditions de livraison des autres articles vendus sur le Site.

9.2. Une fois le paiement de la commande effectué, les billets ou cartes-cadeaux sont envoyés à l'Adhérent par e-mail sous 48h ouvrables.

9.3. Les billets et cartes-cadeaux sont imprimables à domicile. Ces billets électroniques aussi appelés e-tickets ou tickets dématérialisés.

L'Adhérent imprimera les billets achetés, sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Dans le cas où l'Adhérent réserve plusieurs billets pour un même spectacle, même séance, il doit se présenter avec le nombre de personnes correspondant au nombre de billets réservés.

Pour être valide, votre billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso.

L'Adhérent doit imprimer autant de feuilles que de billets achetés (1 feuille = 1 billet). L'Adhérent aura simplement besoin d'un logiciel permettant l'ouverture du fichier et d'une imprimante laser ou à jet d'encre. Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. L'Adhérent pourra indifféremment imprimer son billet en noir et blanc ou en couleur.

Les billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins.

L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et

qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

ROMACTIS décline toute responsabilité : pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile. Il ne sera remis au client aucun duplicata ou certificat, rémission du billet, de quelque nature que ce soit, autre que le seul billet initial imprimable par le client.

#### **10. Droit de rétractation - Annulation – Remboursement**

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; (...)

2° de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

##### 10.1. Droit de rétractation pour l'achat de billets

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, les billets de spectacles, de parcs d'attractions et de loisirs ne font pas l'objet d'un droit de rétractation et ne peuvent donc pas être remboursés, repris ou échangés sauf en cas de fermeture exceptionnelle d'un parc et d'une décision par l'organisateur du remboursement des billets, ou d'annulation du spectacle.

##### 10.2. Droit de rétractation pour l'achat de e-carte cadeaux

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, dans le cadre d'un achat de carte-cadeaux, l'Adhérent dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception de la carte-cadeau commandée pour exercer, auprès de Romactis, son droit de rétraction, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, pour autant qu'il n'ait pas encore utilisé, même partiellement, la carte-cadeau.

Néanmoins, l'Adhérent est informé que pour pouvoir bénéficier immédiatement de la carte-cadeau, il doit expressément renoncer à son droit de rétractation afin que la prestation

puisse commencer avant l'expiration du délai de 14 jours.

Dans ces conditions, l'Adhérent déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente et renoncer à son droit de rétractation lors de la commande en ligne.

### 10.3. Annulation - Remboursement

Il est rappelé que la visite des parcs de loisirs ou autres sites est soumise aux seules conditions édictées par les gestionnaires de chaque site, lesquels sont soumis à leur seule et exclusive responsabilité. En conséquence, toute décision d'annulation, de report ou de modification du programme d'une attraction, d'une fermeture temporaire, obéiront aux conditions des gestionnaires de sites, sans que la responsabilité de Romactis puisse être recherchée.

10.4. L'Adhérent accepte que Romactis, avertie par les gestionnaires de parcs de toute décision affectant fortement la visite d'un site (telle que fermeture temporaire ou définitive d'une attraction), utilise les coordonnées qu'il aura fournies dans le cadre de sa commande, à l'effet d'être informé de ces modifications.

10.5. Hors cas de fermeture exceptionnelle d'un parc et d'une décision par l'organisateur du remboursement des billets, tout billet acheté ne pourra donner lieu à remboursement, même dans l'hypothèse de non utilisation par l'Adhérent du billet acheté, mais également en cas de perte ou de vol, le billet ne pouvant dans ces conditions n'être ni repris ni échangé.

10.6. En cas de perte ou de vol, la e-carte cadeau, ne pourra n'être ni reprise ni échangée.

10.7. En cas de remboursement, seul le prix du billet ou de la carte-cadeaux sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet ou de la carte-cadeaux. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou dédommagé.

## **11. Propriété intellectuelle - Données personnelles**

11.1. Propriété intellectuelle L'accès au Site confère à l'Adhérent un droit d'usage privé de ce site. Le contenu du Site est la propriété de Romactis et/ou de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

L'ensemble des éléments édités sur le Site, incluant notamment l'architecture du site, son ergonomie, les textes, photographies, infographies, logos, marques, etc. constituent des œuvres au sens du code de la propriété intellectuelle. Par conséquent, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, qui pourrait être faite sans le consentement de leurs auteurs ou ayants-droit, est interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

### 11.2. Données à caractère personnel

Nous vous informons que ROMACTIS collecte des données à caractère personnel vous concernant lorsque vous utilisez les services que nous mettons à votre disposition et/ou

naviguez sur le Site. Ces données à caractère personnel sont notamment nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales.

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à consulter notre Politique de confidentialité.

## 12. Service clientèle

Pour toute réclamation concernant sa commande, le suivi de votre commande ou le service après-vente, le consommateur peut contacter le Service Clients du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, sauf jours fériés.

- Par téléphone au 05 49 34 66 96 (appel non surtaxé, coût d'une communication locale en fonction de l'opérateur)
- Par email : [contact@ekoya.fr](mailto:contact@ekoya.fr)
- Par courrier : Ekoya – 7 rue du Docteur Roux 79000 Niort

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de vos commandes. Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat.

## 13. Responsabilité

13.1. Romactis est responsable de plein droit de l'exécution de la prestation.

Toutefois, la responsabilité de Romactis ne pourrait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat soit à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française, soit à une faute du consommateur. De plus, Romactis ne pourrait voir sa responsabilité engagée pour les inconvénients et dommages relatifs à l'utilisation du réseau Internet tels notamment une rupture dans le service, la présence de virus informatiques ou intrusions extérieures ou plus généralement tous cas qualifiés de force majeure par les tribunaux.

13.2. De même, la responsabilité de Romactis ne pourra non plus être recherchée en cas de décision d'annulation, de report ou de modification du programme d'une attraction, d'une fermeture temporaire objet du billet acheté par l'Adhérent.

## 14. Engagements de l'Adhérent

L'accès aux avantages du Site est strictement réservé aux adhérents du programme EKOYA et identifiés comme tels au moment de leur connexion sur le Site.

L'Adhérent s'interdit de revendre les produits. Toute commande passée par un Adhérent est effectuée pour son usage personnel ou pour l'usage personnel de la personne au nom de laquelle la livraison doit être effectuée. Dans ce dernier cas, l'Adhérent se porte fort de l'acceptation personnelle des présentes CGV par le destinataire de la livraison (qui pour ceci sera assimilé au consommateur).

ROMACTIS se réserve le droit de ne pas servir les commandes passées par un Adhérent ayant contrevenu aux dispositions ci-avant ainsi que dans les cas suivants : insultes des télé-conseillers, demandes injustifiées de remboursement, réexpéditions répétées de produits, commande d'un individuel supérieure ou égale à 20 billets ou d'un montant supérieur à 1000 euros.

## **15. Droit applicable - Litiges**

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française.

Si un litige vous oppose à nous concernant le contrat que nous avons passé avec vous, veuillez dans un premier temps nous contacter à l'aide du formulaire de contact [www.ekoya.fr/contact](http://www.ekoya.fr/contact) et tenter de résoudre ce litige avec nous de manière informelle. Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante : Romactis Service Adhérents EKOYA 7 rue du Docteur Roux 79000 NIORT.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, ROMACTIS vous propose d'utiliser les services gratuits de [www.cnpm-mediation-consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-consommation.eu)

Tout litige se rapportant aux présentes et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant les juridictions compétentes.

Toute utilisation frauduleuse ou abusive des avantages ou réductions proposés par ROMACTIS donnera lieu à des poursuites devant les autorités compétentes.

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

## **Conditions Générales de Vente à Distance - Produits**

### **1. Préambule**



Le présent service de vente de Produits est assuré par ROMACTIS, SAS au capital de 148 610 €, dont le siège social est situé au 7 rue du Docteur Roux - 79000 NIORT, RCS Niort N°450 753 009 (ci-après « ROMACTIS »).

Cette partie des conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régit exclusivement les ventes de Produits vendus en ligne sur le site [www.ekoya.fr](http://www.ekoya.fr) (ci-après le « Site ») hors ventes billetterie/spectacles et cartes-cadeaux, soumises à des conditions générales particulières disponibles ci-avant.

Les offres de Produits proposées par ROMACTIS sont réservées aux adhérents EKOYA justifiant de cette qualité et s'engageant à n'en faire qu'un usage strictement privé et familial (les « Adhérents »).

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant sur toute autre version ou tout autre document ayant le même objet. La version applicable à l'achat de l'Adhérent est celle en vigueur sur le Site à la date de passation de la commande.

## **2. Commander des Produits**

2.1 Vous pouvez nous commander des Produits en suivant la procédure décrite sur notre Site. Vous reconnaissez qu'en passant commande sur notre Site, vous contractez l'obligation de payer les Produits commandés si nous acceptons votre commande.

2.2 Notre procédure de commande vous permet de contrôler et de corriger toute erreur avant de nous transmettre votre commande. Prenez le temps de lire et de vérifier votre commande à chaque étape de la procédure de commande.

2.3 Toutes les commandes seront confirmées par un e-mail de confirmation qui vaudra acceptation de notre part. Le contrat entre vous et nous ne sera conclu qu'une fois que nous vous aurons envoyé cet e-mail. L'email de confirmation reprendra ces CGV.

2.4 Nous ne pouvons plus annuler une commande une fois qu'elle a été expédiée. Si vous changez d'avis concernant votre commande alors qu'elle a déjà été expédiée, vous pouvez refuser la livraison ou nous retourner les Produits conformément à la politique relative aux retours, qui est exposée dans la clause 9 ci-dessous.

2.5 Avant de nous commander des Produits, il vous appartient de vérifier et de vous assurer que vous êtes en mesure de recevoir les Produits commandés, et notamment de vérifier qu'ils entreront facilement dans la pièce de votre choix, qu'ils conviennent à cette pièce et qu'ils peuvent passer par la porte de votre appartement ou de la pièce, par les escaliers et par les portes, et qu'aucun autre problème ne risque de compliquer la livraison ou de la rendre impossible.

2.6 Vous devez tenir à jour les coordonnées que vous nous avez communiquées de manière à ce que nous puissions vous contacter si nécessaire concernant votre commande ou la livraison des Produits.

### **3. Disponibilité**

3.1 Toutes les commandes de Produits sont sous réserve de la disponibilité des Produits commandés. Si, pour quelque motif que ce soit, les Produits que vous avez commandés ne sont pas disponibles ou leur livraison retardée, nous vous en informerons dans les meilleurs délais après avoir reçu votre commande.

3.2 Si nous ne sommes pas en mesure de fournir un Produit, par exemple parce qu'il n'est plus en stock chez le fabricant ou en raison d'une erreur de prix (voir les clauses 5.4 et 5.5 ci-dessous), nous vous en informerons par e-mail et ne donnerons pas suite à votre commande : • Si vous avez déjà payé le Produit, nous vous rembourserons la totalité de son prix dans les meilleurs délais. • Si le Produit n'a pas encore été payé, aucun débit bancaire ne sera effectué.

### **4. Images et dimensions des Produits**

4.1 Les images des Produits présentées sur notre site ne sont données qu'à titre indicatif. Les Produits qui vous sont livrés peuvent être légèrement différents de ceux qui sont présentés sur les images.

4.2 Bien que nous mettions tous les moyens en œuvre pour être aussi précis que possible, les dimensions indiquées sur notre site, y compris les poids, les dimensions et les capacités, ne sont qu'approximatives.

### **5. Prix des Produits**

5.1 Le prix de tout Produit est celui qui est indiqué sur notre site, sauf en cas d'erreur manifeste.

5.2 Le prix de tout Produit peut changer à tout moment, mais aucune modification n'aura d'incidence sur une commande déjà acceptée par nos services : les Produits seront facturés aux tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande par l'Adhérent.

5.3 Le prix des Produits s'entend toutes taxes comprises (TTC) (lorsque la TVA s'applique) et frais de livraison inclus (sauf si précisé).

### **6. Comment payer**

6.1 Nous acceptons les modes de paiement indiqués sur notre site. Les Produits et les frais de livraison applicables doivent nous être réglés avant la livraison des Produits.

6.2 En nous adressant une commande sur notre site, vous confirmez que les informations relatives au paiement communiquées avec votre commande sont valables et exactes.

### **7. Livraison**

7.1 Nous proposons un service de livraison avec les délais indiqués pour chaque Produit proposé sur notre site. Nous attirons votre attention sur le fait que les délais de livraison indiqués sont des délais estimatifs.

7.2 Nous attirons votre attention sur le fait que nous ne livrons que les adresses situées en France métropolitaine (hors Corse).

7.3 Votre date d'expédition estimée vous sera indiquée dans la confirmation de commande envoyée par e-mail. Cette date d'expédition correspond à la date à laquelle nous pensons envoyer les Produits à notre partenaire de livraison. Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date estimée d'expédition ou de livraison, nous vous contacterons et vous communiquerons une nouvelle date estimée.

7.4 La livraison est effectuée au moment où nous livrons les Produits à l'adresse que vous nous avez indiquée lors de la commande. Si personne n'est présent à votre adresse pour prendre livraison de la commande, nous vous laisserons un avis vous indiquant comment procéder pour organiser une nouvelle livraison. Si, au bout de deux tentatives de notre part, vous n'avez pas pris livraison de votre commande, nous considérerons la commande comme ayant été annulée à votre initiative conformément aux termes de la clause 9 ci-dessous.

7.5 En cas de retard d'expédition, un email vous sera adressé pour vous informer d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison initial et nous vous proposerons un nouveau délai de livraison. Conformément aux dispositions de l'article L216-6 du Code de la consommation, vous bénéficiez alors de la possibilité de : • Nous notifier, si cela est applicable en fonction des modalités de paiement proposées, la suspension du paiement de tout ou partie du prix du produit jusqu'à la livraison, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil ; • Mettre fin au contrat dans les conditions prévues par l'article L216-6 du Code de la consommation.

## **8. Risque et propriété**

8.1 La propriété des Produits vous est transférée dès lors que nous avons perçu l'intégralité de toutes les sommes dues pour les Produits, frais de livraison inclus.

8.2 Les Produits relèvent de votre responsabilité dès le moment où vous (ou un tiers autre que le transporteur et indiqué par vous) prenez possession physique des Produits.

8.3 Il vous appartient de nous notifier ainsi qu'au transporteur toutes réserves que vous constaterez sur le produit livré.

## **9. Annulation, rétractation, retour et politique de remboursement**

9.1 Nous espérons que tous vos achats vous donneront satisfaction. Si toutefois vos Produits ne sont pas à la hauteur de vos attentes, vous pouvez nous les retourner conformément aux modalités ci-dessous ou encore conformément à vos droits légaux.

### **Droit de rétractation**

9.2 Vous disposez d'un droit légal de changer d'avis et d'annuler le contrat conclu entre vous et nous dans les 14 jours suivant la livraison de vos Produits sans donner de raison. Après communication de votre décision d'exercer votre droit de rétractation dans ce délai

de 14 jours, vous disposez d'un autre délai de 14 jours pour renvoyer le ou les produits concernés par la rétractation.

9.3 Le délai de rétractation expire 14 jours après la date à laquelle vous prenez, vous ou un tiers autre que le transporteur et indiqué par vous, possession physique des Produits. Dans le cas où vous commandez plusieurs Produits en une seule commande ou si un Produit est livré en plusieurs parties, lots ou pièces, le délai d'annulation expire 14 jours à compter de la date à laquelle vous prenez, vous ou un tiers autre que le transporteur et indiqué par vous, possession physique de la dernière partie, du dernier lot ou de la dernière pièce de Produit qui constituait votre commande.

9.4 Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision d'annuler votre commande en l'indiquant clairement (ex. : lettre envoyée par courrier postal, par courrier électronique ou appel téléphonique). Le plus facile, pour cela, est de contacter notre équipe Service Client (cf. article 23). Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le formulaire d'annulation type figurant en Annexe des présentes conditions générales.

9.5 Pour respecter ce délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre message concernant l'exercice de votre droit d'annulation avant l'expiration dudit délai d'annulation.

#### Conséquences de la rétractation

9.6 Si vous annulez votre commande, nous vous rembourserons les sommes payées, frais de livraison inclus, seuls les frais de retour resteront à votre charge.

9.7 Nous procéderons au remboursement au plus tard 14 jours après le jour de la réception par nos services des Produits que nous vous avons livrés.

9.8 Sauf accord exprès contraire de votre part, nous procéderons au remboursement en utilisant le mode de paiement que vous avez utilisé pour la transaction initiale ; dans tous les cas, ce remboursement sera effectué sans aucun frais pour vous.

#### Produits défectueux ou non conformes à la description

9.11 Si vous nous retournez les Produits parce qu'ils présentent un défaut ou qu'ils ne correspondent pas à la description, nous vous rembourserons la totalité du prix du Produit et tous frais de livraison. En tant que consommateur, vous disposerez toujours des droits légaux concernant les Produits qui sont défectueux ou non conformes à la description. Ces droits légaux ne sont pas affectés par la politique relative aux retours exposée dans la présente clause 9.

9.12 Pour vous rembourser, nous utiliserons le mode de paiement que vous avez utilisé pour nous payer.

#### Produits exclus du droit de rétractation

9.13 Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé sur les produits et services listés à l'article L.221.28 du Code de la consommation,

à savoir :

- Pour les prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée
- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- Conclues lors d'une enchère publique ;
- De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Comment retourner les Produits

9.14 Si vous changez d'avis et exercez votre droit de rétractation aux termes de la clause 9.2 ci-dessus après la livraison, alors les Produits doivent nous être retournés. Pour cela :

(a). pour la plupart des articles de petite taille, c'est à vous d'organiser le retour des Produits à nous retourner. Dans ce cas, les Produits doivent nous être retournés sans délai injustifié et dans tous les cas au plus tard 14 jours à compter de la date à laquelle vous avez exercé votre droit de rétractation. Les frais de retour des Produits, sont alors à votre charge ; ou

(b). pour certains articles de taille moyenne ou grande, nous pouvons organiser l'enlèvement des Produits chez vous. Le coût de l'enlèvement, qui varie d'un article à l'autre, est alors à votre charge, sauf dans le cas des matelas, dont nous assurons l'enlèvement chez vous sans frais.

9.15 Si vous exercez votre droit de retourner les Produits conformément à la clause 9.11 parce que les Produits sont défectueux, parce qu'ils n'étaient pas conformes à la description lors de leur livraison ou encore parce que vous disposez d'un droit légal de retourner les Produits à la suite d'une erreur que nous avons commise après l'expédition des Produits, les Produits doivent nous être retournés. Selon les articles, vous pouvez organiser vous-même leur retour ou nous pouvons organiser leur enlèvement chez vous, comme indiqué dans la clause 9.14. Toutefois, dans ce cas, le retour ou l'enlèvement sera sans frais pour vous.

9.16 Pour organiser le retour ou l'enlèvement des Produits, contactez notre équipe Service Client, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous dans la clause 14.

9.17 Ouvrez délicatement l'emballage dans lequel les Produits sont livrés et replacez-les soigneusement dans leur emballage d'origine (ou un emballage similaire) avant de nous les retourner.

9.18 Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant une nouvelle commercialisation à l'état neuf.

## 10. Garanties légales

Conformément aux dispositions légales, l'Adhérent bénéficie (i) la garantie légale de conformité prévue par les articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la Consommation et (ii) de la garantie légale des vices cachés prévue dans les articles 1641 à 1649 du Code Civil.

Ces deux garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement prévue par le fabricant du Produit commandé par l'Adhérent.

### 10.1 Garantie légale de conformité

Nous avons l'obligation légale de vous fournir des Produits qui sont conformes au contrat que nous avons passé avec vous.

Nos Produits sont conçus pour un usage domestique et nous ne donnons aucune garantie concernant leur performance dans un environnement commercial.

ROMACTIS répond donc des défauts de conformité apparaissant sur le Produit.

La garantie légale de conformité vous donne le droit, en cas de défaut qui apparaîtrait dans les deux ans à compter de la date de livraison :

- de choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions relatives au coût énoncées à l'Article L.217-12 du code de la consommation et

- d'être dispensé d'apporter la preuve que le bien est non-conforme. Si la réparation ou l'échange sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre dans le mois suivant sa prise en charge, ROMACTIS vous remboursera le prix du Produit concerné.

La réparation de votre produit dans le cadre de la garantie légale de conformité entraînera une prolongation de 6 mois de ladite garantie.

Lorsque le produit est échangé dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité pour ROMACTIS de pouvoir le réparer dans le délai d'un mois suivant votre demande, la garantie légale de conformité du produit de remplacement est alors renouvelée pour une durée de 2 ans. En revanche, lorsque le Produit concerné est remplacé à votre demande, la garantie légale de conformité ne pourra faire l'objet d'un renouvellement.

## 10.2 Garantie légale contre les vices cachés

Lorsque le Produit présente un défaut, vous pouvez également mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Il vous appartiendra alors de prouver notamment : • que le défaut existait au moment de l'achat, • qu'il était caché et • qu'il rend le produit inutilisable.

Les dispositions de cet article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'article 9.

## 11. Matelas – Garantie limitée de 5 ans

Nonobstant vos droits aux termes de l'article 10 ci-dessus, nos matelas et sommiers sont couverts par la garantie commerciale limitée de 5 ans prévue au présent article (la « Garantie »).

11.1 Personnes couvertes : La Garantie s'applique au premier acquéreur d'un matelas (et) sommier, tel qu'il figure sur la facture d'origine, et reste valable tant que cet acquéreur reste propriétaire du matelas et au plus 5 ans à compter de la date d'achat initial. La Garantie ne peut être cédée à un acquéreur, cessionnaire ou utilisateur ultérieur du matelas. Conservez une copie de votre facture comme preuve d'achat.

11.2 Produits couverts : La Garantie s'applique aux matelas et sommier qui sont achetés directement sur notre site, à la condition qu'ils soient achetés, livrés et utilisés en France. Elle ne s'applique pas aux autres Produits que nous proposons à la vente sur notre site.

11.3 Étendue de la Garantie :

(a) Cette Garantie couvre les défauts de pièces et de main d'œuvre suivants (« Défauts ») :

11.3.a.1 s'agissant d'un matelas, tout défaut de fabrication qui fait que la mousse se fend ou cède, malgré un usage normal et une manipulation adaptée ;

11.3.a.2 s'agissant d'une housse de matelas, tout défaut de fabrication qui fait que la housse s'ouvre ou se déchire ou encore que la fermeture à glissière fonctionne mal, malgré un usage normal et une manipulation adaptée.

(b) Cette Garantie ne couvre pas :

11.3.b.1 les conditions qui résultent d'une usure normale, de votre négligence, d'un dommage volontaire ou d'une utilisation abusive de votre part ;

11.3.b.2 les préférences de confort ou l'augmentation normale du moelleux de la mousse et des matériaux.

(c) De plus, la Garantie est annulée de plein droit dans les cas suivants :

11.3.c.1 si le matelas a été utilisé de manière incompatible avec sa conception initiale, ou de façon contraire à nos instructions écrites ou orales concernant son stockage, son montage ou son utilisation, par exemple si vous utilisez le matelas sur un sommier inadapté.

11.3.c.2 si le matelas a été réparé ou modifié par quelqu'un d'autre que le fabricant ou ses mandataires agréés ;

11.3.c.3 si le matelas a été sali ou rendu en mauvais état d'hygiène, notamment par des déchirures, des brûlures, des entailles, des tâches ou un dommage causé par un liquide de votre fait ;

11.3.c.4 si vous ne respectez pas l'une des procédures décrites ci-dessous dans la clause 10.4 (Procédure de mise en jeu de la Garantie).

(d) En cas de litige concernant l'applicabilité de la Garantie, nous pouvons demander que le matelas soit inspecté par un tiers reconnu et qualifié. Vous vous engagez à nous apporter une assistance raisonnable ainsi qu'à ce tiers, afin de faciliter et de permettre cette inspection.

11.4 Procédure de mise en jeu de la Garantie : Pour mettre en jeu la Garantie, vous devez suivre la procédure suivante :

(a) nous aviser par écrit du Défaut dans les 30 jours suivant la date de sa découverte ou la date à laquelle vous auriez raisonnablement dû l'avoir découvert ;

(b) nous faire parvenir une copie de la facture indiquant la date d'achat d'origine ;

(c) nous retourner le matelas. Nous prendrons contact avec vous concernant ces points dans le délai de 30 jours à compter de la réception de votre notification et des preuves d'achat. Dans l'hypothèse où des frais de transport seraient liés au retour depuis une adresse située en France (hors Corse), ces frais ne seraient pas à votre charge. Les frais de livraison de votre matelas de remplacement seront toutefois à votre charge.

11.5 Recours & responsabilité



(a) Dans le cas d'un Défaut qui est couvert par les termes de la Garantie décrite ci-dessus, nous mettrons à votre disposition un matelas réparé ou de remplacement dans les 30 jours suivant la réception du matelas d'origine. Dans le cas où c'est la housse de matelas qui est porteuse du Défaut, nous nous réservons le droit de ne réparer ou de ne remplacer que la housse de matelas.

(b) Aucune modalité de la présente clause 11 ne saura diminuer vos garanties légales concernant des produits défectueux ou non conformes à leur description. Nous n'excluons et ne limiterons pas notre responsabilité en cas de perte ou de préjudice résultant de la négligence du fabricant ou du distributeur des matelas.

## **12. Données personnelles**

Nous vous informons que ROMACTIS collecte des données à caractère personnel vous concernant lorsque vous utilisez les services que nous mettons à votre disposition et/ou naviguez sur le Site. Ces données à caractère personnel sont notamment nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales.

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à consulter notre Politique de confidentialité.

## **13. Service client**

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, sauf jours fériés, aux coordonnées suivantes

- Par téléphone au 05 49 34 66 96 (appel non surtaxé, coût d'une communication locale en fonction de l'opérateur)
- Par email : [contact@ekoya.fr](mailto:contact@ekoya.fr)
- Par courrier : Ekoya – 7 rue du Docteur Roux 79000 Niort

## **14. Force majeure**

Notre responsabilité ne saura être mise en cause en cas d'inexécution ou de retard d'exécution de nos obligations qui serait causé par des événements de force majeure, notamment par des catastrophes naturelles, incendies, inondations, conditions météorologiques difficiles, explosions, guerres (déclarées ou non), actes de terrorisme, actes des pouvoirs publics centraux ou locaux ou de tout autre autorité compétente, étant entendu que : (a) nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour éviter ou minimiser l'inexécution ou le retard ; (b) en cas d'inexécution de nos obligations, nous vous rembourserons tous les montants payés dans le cadre du contrat concerné ; et (c) en cas de retard important, vous avez la faculté de nous informer de votre décision d'annuler votre commande et nous vous rembourserons alors tous les montants payés dans le cadre du contrat concerné.

## **15. Résolution des litiges**

Si un litige vous oppose à nous concernant le contrat que nous avons passé avec vous, veuillez dans un premier temps nous contacter à l'aide du formulaire de contact [www.ekoya.fr/contact](http://www.ekoya.fr/contact) et tenter de résoudre ce litige avec nous de manière informelle. Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante : Romactis Service Adhérents EKOYA 7 rue du Docteur Roux 79000 NIORT.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, EKOYA vous propose d'utiliser les services gratuits de [www.cnpm-mediation-consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-consommation.eu).

Tout litige se rapportant aux présentes et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant les juridictions compétentes.

Toute utilisation frauduleuse ou abusive des avantages ou réductions proposés par ROMACTIS donnera lieu à des poursuites devant les autorités compétentes.

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

## **16. Autonomie des dispositions**

Chacune des dispositions des présentes Conditions de Vente fonctionne séparément. Si un tribunal ou une autre autorité compétente décide que l'une des dispositions de ces Conditions de Vente est illégale ou inapplicable, les autres dispositions resteront en vigueur.

## **17. Mise à jour des présentes conditions de vente**

Nous pouvons modifier ou mettre à jour les présentes Conditions de Vente à tout moment pour diverses raisons, notamment en cas de : (a) modification du mode de fonctionnement de notre organisation ; (b) modification des exigences légales ou réglementaires ; ou (c) modification des modes de paiement que nous acceptons. Toutefois, chacune de vos commandes de Produits sera régie par les modalités publiées sur notre site au moment de la commande.

## **18. Droits des tiers**

Tout Contrat conclu entre vous et nous ne l'est qu'entre vous et nous. Aucun tiers n'aura le droit de se prévaloir de ses termes.

## **19. Cession de vos droits**

Nous pouvons céder nos droits et obligations prévus dans le cadre du contrat conclu avec vous à une autre organisation et nous mettrons tous les moyens en œuvre pour vous en informer par écrit si cela se produit, sans que cela n'affecte pas vos droits ou nos obligations prévus dans le cadre du contrat. Nous mettrons en œuvre les moyens raisonnables pour vous en informer par écrit si cela se produit.

## **20. Droit applicable et compétence**

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Ces conditions générales de vente ont été mises à jour pour refléter les nouvelles exigences légales et réglementaires en matière de droit commercial français en 2025.