

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Préambule	1
Article 1. Acceptation des conditions	1
Article 2. Produits et services	2
Article 3. Prix des produits et services	2
Article 4. Paiement	2
Article 5. Processus de commande	2
Article 6. Livraison et retrait des commandes	4
Article 7. Données à caractère personnel	6
Article 8. Responsabilité et force majeure	6
Article 9. Dispositions diverses	6
Article 10. Loi applicable et règlement des litiges	7

Préambule

Les ventes réalisées sur l'application SCORE by NYOTA (si après « l'application ») sont régies par les présentes Conditions générales de Vente (ci-après, les "CGV") et les Conditions particulières de vente propres à chacun des produits proposés.

Pour le parcours "**Livraison à Domicile**" et "**Drive**" (retrait en magasin avec mise au coffre):

Le Client doit être titulaire d'un numéro de téléphone valide et d'une adresse de livraison située dans l'une des zones desservies. Pour savoir si le lieu souhaité pour la livraison fait partie des zones desservies, il appartient au Client de saisir la ville et le quartier du lieu souhaité pour la livraison dans la zone prévue à cet effet depuis l'application.

Les produits proposés dans le cadre de ce parcours sont vendus par :

La société NYOTA , SARL au capital de 1 000 000 francs CFA, dont le siège est situé au 122 avenue Moë Kaat Matou à Pointe-Noire, immatriculée au RCCM CGPNR/19/437.

Article 1. Acceptation des conditions

Toute confirmation, par le Client, d'une commande passée sur l'application suppose de sa part l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, soumises au droit congolais, ainsi que l'acceptation des Conditions Particulières de sa commande (articles commandés tels que présentés sur'appli dans la limite des quantités mentionnées).

A ce titre, aucune commande ne peut être envoyée sans que le Client n'ait préalablement et expressément indiqué, en cochant la case prévue à cet effet, qu'il a pris connaissance et qu'il accepte les présentes conditions générales et particulières de vente. Il est enfin précisé ici que le Client dispose, avant cette confirmation, d'un mécanisme lui permettant de corriger ou de modifier ses choix. Ce mécanisme est accessible à chacune des étapes du processus de saisie de sa commande

Le Client à la possibilité d'imprimer les conditions générales de vente ou de les enregistrer au format pdf :

Article 2. Produits et services

2.1. Offre de produits et de services

La liste et les caractéristiques des produits proposés sur l'application sont fonction du parcours de course choisi par le Client et du magasin. Elles sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment pour mieux répondre aux attentes du Client

Les photographies d'ambiances pouvant illustrer certains produits ou services vendus sur l'Application sont de simples suggestions de présentation. Les éventuelles variations entre ces photographies et les produits ou services n'engagent pas la responsabilité de NYOTA ni de NYOTA.

2.2. Disponibilité des produits et services

Les produits et les services sont disponibles aux prix et aux conditions proposés tant qu'ils sont visibles sur l'Application (dans la limite des stocks disponibles). Lors de la constitution du panier, la disponibilité du produit est indiquée avant sa sélection (produit grisé en cas de rupture).

Dès la validation de sa commande, NYOTA confirme au Client la disponibilité des produits commandés. Dans l'hypothèse exceptionnelle où les informations relatives à la disponibilité des produits et son prix seraient erronées, NYOTA s'engage à en informer le Client par notification ou par téléphone et à lui apporter toute précision complémentaire nécessaire au bon déroulement de sa commande. NYOTA fera ses meilleurs efforts pour fournir au Client, dans la mesure du possible, un produit de substitution (produit similaire) sans surcoût. A défaut, le montant du produit indisponible sera automatiquement déduit du montant total payé ou sera remboursé au Client à l'accueil.

Article 3. Prix des produits et services

Les prix indiqués sur l'Application sont libellés en francs CFA. Les prix des produits et services sont susceptibles d'être réactualisés au jour le jour. Les prix facturés sont ceux en vigueur au jour de la passation de la commande. Ils figurent sur les fiches de présentation des produits et services proposés à la vente ainsi que sur le récapitulatif de la commande du Client.

Le prix du produit, les avantages promotionnels éventuels, les frais de livraison ou de retrait du produit, sont susceptibles de varier en fonction du parcours de course et du magasin choisi par le Client. Il est recommandé d'être vigilant quant aux indications présentes en fonction du parcours de course choisi. Une présélection est effectuée en fonction du parcours de course que le Client a renseigné lors de son arrivée sur l'Application.

Les prix indiqués sur les pages de résultats et sur les fiches produit ne comprennent pas les frais de préparations et de livraisons. Ces frais sont indiqués sur l'Application, lors du récapitulatif de la commande, avant que le client ne valide cette dernière. Le prix total TTC indiqué dans la confirmation de la réception de la commande est le prix total de la commande saisie, exprimé toutes taxes comprises et incluant la TVA.

Article 4. Paiement

Client devra payer sa commande en espèce, par carte bancaire ou mobile money sur place lors du retrait (à la borne du point de retrait, à l'accueil du magasin) ou au moment de la livraison.

Article 5. Processus de commande

5.1 Création d'un compte client

Lors de la première commande sur l'Application, et afin de personnaliser l'environnement de chaque Client, le Client doit créer un compte client.

Pour ce faire, il doit saisir un numéro de téléphone valide et un mot de passe et remplir un formulaire comportant des données à caractère personnel à renseigner obligatoirement (un astérisque précise les données obligatoires).

Un contrôle d'unicité de l'identifiant est alors effectué par le système. Le numéro de téléphone et le mot de passe valent preuve de l'identité du Client et l'engagent sur toute commande passée par leur intermédiaire.

Le Client est seul responsable de la véracité des informations qu'il communique lors de la création de son compte client ainsi que de la préservation de ses identifiants (numéro de téléphone et mot de passe) lui permettant de se connecter à son compte client. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de toute utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci, à moins qu'il ne démontre que la connaissance de ses identifiants résulte d'une faute d'NYOTA.

En cas d'oubli de ses identifiants ou en cas de crainte qu'un tiers ait pu en avoir connaissance, le Client dispose sur l'Application d'une fonction lui permettant de retrouver de choisir un nouveau mot de passe.

Il est précisé qu'à défaut de paiement des sommes dues par un Client, NYOTA peut suspendre de plein droit et immédiatement la validité de l'identifiant client.

5.2 Formation du contrat de vente : mode opératoire et preuve

5.2.1 Modalités de passation d'une commande

a) Dispositions générales

Le Client choisit le parcours de course souhaité ainsi que le magasin désiré dans le cadre des parcours concernés.

Le Client sélectionne ensuite les articles désirés en cliquant sur les produits concernés pour les ajouter à son panier.

Toute saisie de commande fait simultanément l'objet d'un récapitulatif avant que le Client ne soit invité à confirmer sa commande en indiquant ses choix quant à la date, la plage horaire (selon disponibilité) souhaitée pour le retrait/la livraison, l'adresse de livraison/retrait et le moyen de paiement. Le Client a alors la possibilité de rectifier ou compléter sa commande.

Le Client est ensuite invité à "valider". Le Client est responsable de l'exhaustivité et de la conformité des informations (adresse de livraison, point retrait, information de paiement, contraintes de livraison...) renseignées lors de la commande.

Les informations énoncées par le Client, lors de la prise de commande, engagent celui-ci : en cas d'erreur du Client dans le libellé de ses coordonnées ou du lieu de livraison (pour le parcours "Livraison à Domicile"), notamment ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique ou numéro de carte bancaire ou de paiement, ayant pour conséquence la perte des produits, le Client reste responsable du paiement des produits perdus.

5.2.2 Confirmation de la réception de la commande et préparation de la commande

NYOTA confirme au client la réception de sa commande. Cette confirmation est communiquée au Client via l'application et récapitule les produits commandés, la date ainsi que la plage horaire de livraison/de retrait, le moyen de paiement choisi et le numéro de commande. Tous les prix mentionnés sur ce courrier incluent la TVA. L'indisponibilité éventuelle de certains articles à cette date n'affecte pas la commande des autres produits. Le Client est également informé des éventuels articles indisponibles dont le prix est évidemment déduit du prix total de la commande saisie par le Client.

5.2.3 Formation du contrat de vente et annulation de commande

Le contrat de vente est conclu au moment de la confirmation de la commande lors de sa validation sur l'application.

5.2.4 Preuve

Les systèmes d'enregistrement automatique sur l'Application sont considérés comme valant preuve de :

- la nature, le contenu et la date de la commande du Client et ;
- la nature, le contenu et la date de la confirmation de la réception de la commande par NYOTA et ;
- la nature, le contenu et la date de toute communication échangé entre NYOTA et le Client.

Les informations relatives à toute opération effectuée à partir de l'identifiant du Client seront stockées et archivées par NYOTA, dans le respect de la législation congolaise en vigueur et serviront de preuve en cas de litige avec le Client. Elles auront force probante en cas de différend entre les Parties et seront conservées par NYOTA pendant la durée de prescription de droit commun.

5.3 Suivi de la commande

En consultant son compte client, le Client peut suivre le statut de sa commande dès sa validation et pendant une durée d'un (1) an. Il peut également avoir accès au détail de ses commandes.

Article 6. Livraison et retrait des commandes

6.1 Modes de livraison et de retrait

Les modes de livraison et de retrait des commandes varient en fonction du parcours de course et de la nature des produits (alimentaires ou non alimentaires). Les conditions de livraison/retrait sont précisées sur l'application. Ces éléments font l'objet d'un récapitulatif avant la confirmation de commande.

6.2 La livraison

6.2.1 Modalités de livraison

La livraison est effectuée par les livreurs de NYOTA ou par des prestataires, dans la limite des zones de livraison desservies par NYOTA. Le lieu et la date de mise à disposition de la marchandise sont choisis par le Client en fonction des différents créneaux horaires proposés par NYOTA lors de sa commande ou par le transporteur après passation de la commande.

- a) Livraison à domicile (selon l'adresse indiquée par le Client lors de la saisie de sa commande)

Afin de proposer le meilleur service, il est important que le Client fournisse à NYOTA les informations les plus complètes possibles (adresse, numéro de téléphone, contraintes de livraison...).

Le Client s'engage à prendre en charge les marchandises à leur arrivée, aux heures et jours convenus avec NYOTA lors de la commande. Le Client accepte d'apporter la preuve de son identité par une ou plusieurs pièces officielles en vigueur et en communiquant le numéro qui a été attribué par le système à sa commande et qui lui a été communiqué dans la communication électronique de confirmation de la commande par NYOTA.

En fonction de la nature du produit et du mode de livraison choisi par le Client, le lieu précis de la livraison varie (devant la porte du domicile, devant l'immeuble, au domicile du Client dans la pièce de son choix etc.). Pour plus d'informations, le Client est invité à consulter la rubrique "Livraison" de l'application.

Si NYOTA se trouve dans l'impossibilité de procéder à la livraison convenue, le Client en est informé le plus tôt possible par tous moyens tels que e-mails ou téléphone. NYOTA s'engage, en outre, dans cette hypothèse, à lui rembourser les frais de livraison à titre d'indemnité, sauf cas de force majeure.

De même, si le Client se trouve dans l'impossibilité de prendre en charge les produits au moment convenu pour la livraison (jour et plage horaire), il lui appartient d'en informer le plus tôt possible NYOTA par tous moyens tels que e-mails ou téléphone. Sauf renonciation de NYOTA, les frais de livraisons restent, dans cette hypothèse, à la charge du Client.

Pour les commandes non-alimentaires :

En cas d'absence du Client aux heures/jours convenus, un avis de passage est laissé. Dans ce cas, le Client est prié de rappeler le service livraison afin de convenir d'un nouveau rendez-vous (les coordonnées du service de livraison sont indiquées sur l'avis de passage). En cas d'absence du Client à ce second rendez-vous, les frais de re-livraison éventuels peuvent être facturés au

Client. Le colis du Client peut également être mis à disposition en point relais en cas d'absence, ce qui lui est alors notifié par le transporteur.

b) Livraison en magasin dans l'espace "Retrait Libre-service"

Le Client peut faire livrer sa commande en magasin dans l'espace "Retrait Libre-service" dans les délais et conditions indiqués sur sa confirmation de commande, envoyée par e-mail.

Pour faciliter le retrait du colis par le Client, le colis sera

- soit stocké dans la zone de retrait du magasin, identifié au nom du Client avec le numéro du colis ;
- soit stocké dans une consigne sécurisée (casier).

Lors du retrait en magasin, et après avoir récupéré lui-même son colis dans l'espace « retrait libre-service », le Client doit, en quittant le magasin (sortie sans achat ou caisse dédiée aux retraits), présenter un document officiel comportant une photo et attestant de son identité et le cas échéant, une procuration signée par la personne titulaire de la commande accompagnée de sa pièce d'identité (ou d'une photocopie) pour éviter tout risque de fraude.

6.2.2 Réception de la commande

Lors de la livraison ou du retrait de la commande, le Client a l'obligation de vérifier l'état du colis. En cas de non-conformité lors de la livraison/du retrait, le Client doit obligatoirement émettre des réserves sur le bon de livraison ou refuser la marchandise. Lors de la livraison à domicile ou du retrait en magasin, le Client peut vérifier la conformité des produits commandés en les déballant. La conformité de la commande s'entend comme la présence des produits, leur adéquation par rapport à la commande et leur état apparent.

Le Client s'engage également à signer le bon d'émargement présenté par le livreur représentant de NYOTA ou le personnel d'accueil du point retrait ou à donner pouvoir au tiers recevant la marchandise de signer ce bon d'émargement sur lequel pourra être portée toute remarque paraissant nécessaire sur l'état de la commande ou le nombre d'articles livrés. La signature du bon d'émargement et l'indication du nombre de colis ou sacs reçus emportent reconnaissance de la livraison.

Dès leur retrait en magasin, les produits appartiennent au Client et sont donc sous sa responsabilité.

6.2.3 Frais de livraison

Les frais de livraison sont à la charge du Client, à l'exception des cas particuliers de prises en charge par NYOTA.

Les conditions tarifaires varient selon le mode de livraison choisi par le Client, le prix total de la commande et le lieu de livraison. Le montant exact de la livraison/du retrait est précisé avant la validation de la commande par le Client.

Il est précisé que des frais fixes de préparation de mille (1000) francs CFA peuvent être appliqués.

6.3 Le retrait dans le cadre des parcours "Click and collect" (*Cliquez, retirez)

Lors de la passation de sa commande, le Client sélectionne la date et l'heure du retrait de sa commande (dans la limite des créneaux disponibles).

NYOTA confirme au Client la date et l'heure de retrait de sa commande via l'application et par SMS.

Le Client pourra retirer sa commande dans le magasin qu'il a sélectionné pour le retrait. Le Client devra se rendre au point de retrait précisé sur la page du magasin concerné (accueil du magasin par exemple) avec son numéro de commande.

En cas de non-conformité de la commande, le Client s'engage à la refuser ou à émettre des réserves sur place auprès du personnel présent en magasin, sans préjudice du droit de rétractation dont dispose le Client.

Si des produits sont abîmés, ils sont échangés ou déduits de la commande du Client lorsqu'il n'y a pas d'autres produits en stock. Si des produits sont manquants, ils sont ajoutés à la commande s'ils sont disponibles en magasin ou seront déduits de la commande du Client.

Article 7. Données à caractère personnel

Afin de permettre au Client d'utiliser tout ou partie des fonctionnalités du Site, des données à caractère personnelle le concernant doivent nécessairement être collectées.

Les conditions de collecte et de traitement des données à caractère personnel de l'Utilisateur (identité du/des responsable(s) du traitement, nature des données collectées, finalités du traitement, base légale, destinataire des données, durée de conservation des données, droits dont dispose la personne concernée, coordonnées du Délégué à la Protection des Données), ainsi que les modalités de gestion des cookies sont précisées dans la "Politique de confidentialité" du Site, disponible ici.

Article 8. Responsabilité et force majeure

8.1 Responsabilité

En tant qu'éditeur de l'application et d'intermédiaire dans la relation entre CASINO et le Client. Elle ne saurait donc engager sa responsabilité au titre des ventes auxquelles elle n'est pas partie.

NYOTA atteste que l'ensemble des produits commercialisés sur l'Application est conforme à la législation française en vigueur.

La responsabilité de NYOTA ne pourra être recherchée en cas de mauvaise utilisation des produits commandés ou encore de toute suspension du service, quelle qu'en soit la durée. La responsabilité de NYOTA ne saurait être engagée pour tous les inconvénients et dommages inhérents à l'utilisation d'Internet notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique ou tout autre cas de force majeure ou cas fortuit. NYOTA rappelle que seuls les enfants mineurs autorisés à détenir un moyen de paiement en vertu d'un accord parental ont la possibilité de commander des produits sur l'Application et peuvent effectuer des achats relevant des actes de la vie courante. Il est aussi rappelé que la vente d'alcools à des mineurs est strictement interdite. Tout Client qui passe commande de produits alcoolisés s'engage à avoir 18 ans révolus.

8.2 Force majeure

NYOTA ne saurait être tenue responsable d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes qui résulterait de la survenance d'un événement de force majeure, c'est-à-dire ceux échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvaient être raisonnablement prévus lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêchent l'exécution de son obligation par le débiteur. Sont également considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux congolais.

La survenance d'un cas de force majeure constitue une cause de suspension des obligations d'NYOTA ou d'extinction desdites obligations lorsque l'événement se prolonge au-delà d'un (1) mois.

Article 9. Dispositions diverses

NYOTA se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV. NYOTA invite le Client à les consulter régulièrement. Les CGV applicables sont celles en vigueur le jour de la commande du Client. A chaque nouvelle commande, NYOTA invite le Client à relire attentivement les CGV en vigueur.

La nullité de l'une des clauses des présentes en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses des CGV.

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation de l'une des Parties dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes CGV, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent accord, ni générer un droit quelconque.

En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes et le contenu de la clause prévaudra.

Article 10. Loi applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises à la loi congolaise.

Pour le cas où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les Parties s'engagent, avant toute action judiciaire, à rechercher une solution amiable. A ce titre, le Client est invité à contacter NYOTA. NYOTA s'engage à y répondre dans les meilleurs délais afin de trouver une solution amiable au litige avec le Client.