

## **CONDITIONS GÉNÉRALES**

ANOSERV, SARL au capital de 1 111€ dont le siège social est situé 4 rue de la République 69001 LYON, immatriculée au RCS LYON sous le numéro 884 555 095. ANOSERV est une marque déposée. Le site-web (<https://anoserv.tech>) est exploité par ANOSERV®. Sur l'ensemble du présent site et des documents y compris les présentes conditions, les termes « nous », « notre », « nos » se réfèrent à ANOSERV®. ANOSERV® met uniquement à disposition ce site-web incluant tous les services disponibles et informations pour « vous », « le client » l'utilisateur, sous réserve d'acceptation de la totalité des termes et conditions suivantes.

En visitant notre site, nos réseaux sociaux, en faisant appel à nos services ou en effectuant des achats via notre intermédiaire, vous acceptez les conditions générales suivantes y compris celles de l'ensemble de nos partenaires. Ces conditions générales s'appliquent à tous les visiteurs, utilisateurs de l'ensemble de nos plateformes digitales y compris, et sans s'y limiter, les moteurs de recherches, clients, vendeurs, marchands et/ou contributeurs de contenu.

Vous êtes tenus de prendre connaissance des conditions générales avant d'accéder ou d'utiliser l'ensemble de nos services. Si vous ne les acceptez pas, vous ne pouvez pas accéder à nos plateformes digitales ni faire appel à nos services. Si ces termes et conditions sont considérés comme une offre, l'acceptation en est expressément et spécifiquement limitée à ces derniers.

Toutes nouvelles fonctionnalités, services qui sont ou seront ajoutés sont et seront soumis à ces mêmes conditions. Vous pouvez accéder à la version la plus récente de ces conditions en consultant à tout moment cette page. Nous nous réservons le droit de mettre à jour, de modifier ou de remplacer tout ou partie de ces conditions. Il est de votre responsabilité de vérifier régulièrement cette page afin de vous tenir informés des changements. Votre utilisation et/ou accès au site web après tout changement constitue l'acceptation de ces changements.

En acceptant ces conditions, vous déclarez que vous avez l'âge de la majorité dans votre pays, état ou province. Vous ne pouvez pas utiliser nos services et produits à des fins illégales ou non autorisées. Vous ne devez pas faciliter la propagation et/ou nous transmettre des fichiers contenant des modifications virulentes et destructrices.

La violation de toute disposition des présentes conditions entrainera la résiliation immédiate de nos services et pourra justifier, à notre convenance, l'engagement de poursuites judiciaires.

Nous nous réservons le droit de refuser à quiconque le bénéfice de l'ensemble de nos prestations sans raison et à tout moment.

Notre site web (<https://anoserv.tech>) est hébergé chez notre fournisseur et partenaire OVH FRANCE.

### **Article 1 : INFORMATIONS PERSONNELLES**

Vous vous engagez à nous fournir des informations complètes, précises, réelles et à jour pour répondre à toutes demande de nos services.

Vous vous engagez à mettre à jour rapidement l'ensemble de vos informations, afin que nous puissions finaliser toute transaction et pouvoir vous contacter si nécessaire.

La transmission de vos informations personnelles est régie par notre politique de confidentialité voire rubrique POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

## **Article 2 : REQUÊTES UTILISATEURS**

Si, suite à une demande de notre initiative ou à contrario provenant de votre initiative, vous souhaitez nous faire parvenir des documents, propositions, suggestions, commentaires, idées créatives que ce soit par courrier postal, par courrier électronique, sur nos réseaux sociaux, vous acceptez qu'à tout moment nous puissions sans restriction, traduire, copier, éditer, publier, distribuer ce que vous nous transmettez.

Nous ne sommes et ne serons pas tenus de maintenir confidentiels vos dires, d'y répondre ou d'en payer une compensation. Nous pouvons, mais n'avons aucune obligation de vérifier, éditer ou supprimer le contenu que nous jugeons à notre convenance diffamatoire, menaçant, calomnieux, obscène, pornographique, illégal et/ou répréhensible et/ou qui enfreint la propriété intellectuelle de tiers ainsi que les présentes conditions.

Vous acceptez que vos interactions ne violent aucun droit de tiers, y compris le droit d'auteur, de confidentialité, de marque, ou tout autre droit propriétaire ou personnel.

Vous vous engagez à ce que vos commentaires ne contiennent aucun propos obscène, diffamatoire, abusif, ni de logiciel malveillant, virus qui pourrait affecter de quelque manière que ce soit un tiers, vous ou nous.

Vous ne pouvez pas utiliser une fausse adresse e-mail, prétendre être quelqu'un d'autre que vous-même, ni nous induire en erreur ou induire en erreur des tiers quant à l'origine de toutes transmissions.

Vous êtes seul responsable des commentaires et de leur exactitude. Nous n'assumons aucune responsabilité pour tout dire envoyé, publié par vous ou un tiers.

## **Article 3 : SERVICES ET PRODUITS**

Certains services ou produits sont exclusivement disponibles en ligne.

Nous nous réservons le droit de limiter les ventes de nos services et produits en fonction de votre zone géographique. Ce droit est exerçable au cas par cas.

Nous nous réservons le droit de limiter les quantités de tous services et/ou produits que nous proposons. L'ensemble des descriptions de nos services et produits peut être modifié à notre convenance et sans préavis. Nous nous réservons le droit d'interrompre la disponibilité de tous services et/ou produits à tout moment sans raison ni préavis. La totalité des offres de services ou produits proposés sur ce site sont nulles là où elles sont interdites.

Nous ne garantissons pas que la qualité des documents, services, produits, informations que vous avez obtenus par notre intermédiaire, répondra à vos attentes et/ou que toutes erreurs seront forcément rectifiées.

#### **Article 4 : TARIFS, PAIEMENTS ET RÉGLEMENTS**

Nous acceptons la plupart des grandes marques de paiement par carte bancaire qui sont mentionnées au stade de paiement de notre processus de commande en ligne. Nous pouvons aussi, sous conditions exclusivement particulières et à notre discrétion, accepter des modes de paiement alternatifs qui sont : espèces (dans la limite légale), chèques, virements, cryptomonnaie. Toutes les cartes bancaires utilisées comme moyen de règlement doivent être autorisées par le prestataire de traitement des paiements concerné ou par l'émetteur de ladite carte.

En effectuant un achat via notre site Web, vous devez vous conformer à toutes les dispositions présentes dans les conditions générales de nos fournisseurs de traitement de paiement.

Les engagements sécurité de nos partenaires de paiements :

- <https://www.izettle.com/fr/terminal-de-paiement/paiements-securises>
- <https://stripe.com/fr/privacy#translation>

Un tarif unique de 22,00€ HT (soit 26,40€ TTC) par 15 minutes d'activité est appliqué pour l'ensemble des prestations de services proposé. Le montant de la TVA en vigueur est de 20%.

Les prix de nos services et produits sont sujets à changement sans préavis. Nous nous réservons le droit à tout moment d'interrompre, de modifier un service partiellement ou dans sa totalité sans préavis. Nous ne serons pas responsables envers vous ou envers un tiers pour toute interruption, changement de prix, suspension, modification de service.

L'achat d'équipements, de logiciels, de nom de domaine, d'un support d'hébergement ou tout autre nécessité ne rentrant pas dans la prestation de service en elle-même est en sus.

Un devis est systématiquement émis au préalable de tout projet.

Le devis est valable pendant une durée de trente jours.

Afin de pallier aux demandes abusives, un montant forfaitaire de 44€HT peut être facturé pour la réalisation de devis/estimations tarifaires. Ce montant forfaitaire peu évoluer jusqu'à 10% du montant total pour la réalisation de projet conséquents ayant nécessité des investissements important pré réalisation.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi par ANOSERV de la confirmation de l'acceptation de la commande par courrier électronique.

Une fois la commande confirmée et acceptée par ANOSERV, elle ne peut plus être annulée hors exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure.

ANOSERV ne propose pas de forfait tarifaire déterminé. Chaque projet est étudié et personnalisé.

Sauf accord particulier mentionné sur la facture, le paiement total sera fait dès réception de la facture.

Le paiement des prestations dont le montant est supérieur à 200 euros, nécessitera un acompte de 33% à la signature du devis puis le solde restant comme mentionné sur la facture. Chaque acompte fera l'objet de l'émission d'un reçu.

En cas d'annulation de la commande par le client après son acceptation par ANOSERV moins de quinze jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des services commandés hormis l'exercice du droit de rétractation ou la force majeure, l'acompte versé à la commande sera de plein droit acquis à ANOSERV et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par ANOSERV.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux mensuel de 3 fois le taux de l'intérêt légal du montant TTC du prix de la fourniture des services et/ou des produits, seront acquises automatiquement et de plein droit à ANOSERV, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

En outre, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) Euros, sans préjudice des pénalités de retard. Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action qu'ANOSERV serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, ANOSERV se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des services commandés par le client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

Tout équipement/acquisition ne deviendra possession du client qu'après paiement intégral du prix. A défaut de paiement sous 30 jours, ANOSERV est en droit d'en reprendre possession sans formalité préalable, et indépendamment de toutes poursuites judiciaires.

## **ARTICLE 5 : FOURNITURE DES PRESTATIONS ET LIVRAISON DES PRODUITS**

Les services et/ou produits commandés seront fournis selon les modalités prévues dans les conditions particulières de vente remises conjointement aux présentes conditions générales de vente.

Nous nous engageons à faire ses meilleurs efforts pour fournir les services et produits commandés, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés.

Si les services et/ou produits commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 60 jours après la date indicative ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait de votre cause, la vente pourra être résolue à la demande écrite du client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes vous nous avez versées, vous seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le client lors de la réception des produits et/ou services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité. Le client disposera d'un délai de 8 jours à compter de la fourniture des produits et/ou services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès d'ANOSERV.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais.

ANOSERV remboursera ou rectifiera dans la mesure du possible et dans les plus brefs délais et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le client, les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le client.

#### **Article 6 : RETOUR, REMBOURSEMENT ET ÉCHANGES**

Dans le cas d'achat de matériels quelconques via notre intermédiaire, la possibilité de remboursement ou d'échange suppose que vous n'ayez pas endommagé le/les produit(s). Le/les produit(s) doivent être retournés dans leur intégralité, dans leur emballage d'origine, l'ensemble devant être intact. Nous nous réservons le droit de refuser tous retours, échanges et/ou remboursements si le/les produit(s) ont été ouverts, utilisés et/ou manipulés.

#### **Article 7 : DROIT DE RÉTRACTATION**

Le client consommateur dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès d'ANOSERV et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au client par ANOSERV, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé à 4 rue de la République 69001 LYON ou en envoyant un mail à : [retractation@anoserv.fr](mailto:retractation@anoserv.fr) mentionnant la commande concernée par cette rétractation. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par ANOSERV, de la notification de la rétractation.

#### **Article 8 : TIERS**

Certains services, produits ou contenus disponibles via nos plateformes digitales peuvent inclure des éléments provenant de tiers. Des liens présents sur ce site-web peuvent vous rediriger vers d'autre site-web tiers qui ne nous sont pas affiliés. Nous n'assumons aucune responsabilité quant à l'exactitude, l'examen, l'évaluation du contenu ou pour tous services, matériels ou produits impliquant des tiers. Nous ne sommes pas responsables des dommages liés à l'achat ou à l'utilisation de contenus, biens, ressources, services ou de toute autre transaction, action effectuée en relation avec des site-web tiers.

Veillez prendre connaissance et lire attentivement chaque politique et condition avant de vous engager. Les litiges, réclamations concernant des tiers doivent leur être adressés.

#### **Article 9 : SOUS-TRAITANCE**

Vous nous autorisez expressément à avoir recours, sans formalité préalable, à des partenaires pour tout ou partie de l'exécution des commandes.

## **Article 10 : ASSURANCE**

Nous vous informons et attestons avoir souscrit à une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable et établie en France, pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle, du fait de dommages corporels et matériels qui vous seraient causés et à tout tiers, dans le cadre de l'exécution de son activité et en dehors.

Vous certifiez avoir souscrit également aux assurances nécessaires pour vous couvrir dans n'importe quelle situation.

## **Article 11 : RESPONSABILITÉ, EXCLUSION DE GARANTIES, FORCE MAJEURE**

Nous nous engageons à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations. Nous nous engageons notamment à vous informer au mieux de nos connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants d'ANOSERV, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, nous ne répondons que d'une obligation de moyen et non de résultat.

Notre responsabilité ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement de l'équipement du client et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, disfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, nous ne pourrions donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du client, quelle qu'en soit la raison.

L'hébergement des sites Internet conçus par ANOSERV engage la responsabilité des hébergeurs partenaires : en aucun cas nous ne pourrions être tenue responsable de problèmes d'hébergement.

Nous nous réservons le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail du client risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel

Nous ne garantissons pas que l'utilisation de ses services sera sans erreur, ininterrompue, opportune ou sécurisée.

Nous ne garantissons pas que les résultats qui peuvent être obtenus en utilisant ses services seront fiables ou exacts.

Vous acceptez l'indisponibilité ou la suppression de ses services pendant une durée indéterminée, à tout moment et sans préavis.

Vous acceptez expressément que l'utilisation de ses services ou a contrario son incapacité à les utiliser est à son entière responsabilité.

Les services et produits fournis par ANOSERV sont (sauf indication légale expresse contraire) fournis « tel que disponible » et « tel quels » pour l'usage du client, sans garantie ou condition de quelque nature que ce soit y compris et, sans s'y limiter, toutes les garanties ou condition de qualité marchande, d'adéquation à un usage spécifique, de non-contrefaçon, de durabilité.

Nous n'assumons aucune responsabilité pour toute perte ou dommage de quelque nature que ce soit résultant de l'utilisation de l'ensemble de ses services et produits, contenus rendus disponibles ou publiés via nos plateformes digitales. Sa responsabilité sera limitée dans les mesures maximales autorisées par la loi.

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

### **Article 12 : UTILISATION INTERDITE**

En addition des autres interdictions énoncées dans les présentes conditions, il vous est interdit d'utiliser l'ensemble de nos services ou leur contenu :

- A des fins illégales ;
- Pour insulter, abuser, harceler, diffamer, dénigrer, intimider, nuire, calomnier, discriminer en fonction du handicap, du sexe, de l'orientation sexuelle, de la religion, de l'ethnie, de l'âge ;
- Pour enfreindre les droits de propriété intellectuelle d'autrui ou les nôtres ;
- Pour contourner ou interférer tout système et fonctions de sécurité ;
- Pour soumettre des informations trompeuses ou fausses ;
- Pour transmettre ou télécharger tout type de fichiers malveillants ;
- Pour hameçonner, spammer et même troller ;
- A des fins immorales ou obscènes ;
- Pour suivre ou collecter des informations personnelles.

Nous nous réservons le droit de mettre fin à l'utilisation de nos services pour violation de l'une des utilisations interdites et d'intenter, faciliter toute poursuite judiciaire.

### **Article 13 : EXHAUSTIVITE ET EXACTITUDE DES INFORMATIONS**

Nous ne sommes en aucun cas responsable si des informations mises à votre disposition sur ce site ne sont pas complètes, exactes ou à jour. Le contenu de ce site-web est uniquement fourni à titre informatif et en aucun cas ne peut être évoqué ou utilisé comme seule base pour prendre des décisions sans consulter des sources d'information plus précises, opportunes et complètes.

Toute confiance dans le contenu de ce site est à vos propres risques. Ce site peut contenir certaines informations obsolètes. Nous nous réservons le droit de modifier le contenu de ce site-web à tout moment sans préavis, nous n'avons également aucune obligation de mettre à jour ces informations.

Certaines informations, sur notre site, nos documents ou sur tous éléments connexes, peuvent inclure des inexactitudes, erreurs typographiques, omissions qui peuvent se rapporter aux descriptions de produits, promotions, offres, prix, frais d'expédition, disponibilité, délais de livraison. Nous nous réservons le droit de corriger toute inexactitude, erreur ou omission, et de mettre à jour ou de modifier des informations ou d'annuler des commandes si des informations quelconques sont inexactes à tout moment et sans préavis (y compris après avoir passé commande).

Nous n'assumons aucune obligation de modifier, clarifier ou de mettre à jour les informations sauf si la loi l'exige. Aucune date d'actualisation ou de mise à jour ne sera émise pour indiquer la modification.

Vous reconnaissez avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des services et/ou produits, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
- le prix des services et/ou des produits et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel ANOSERV s'engage à fournir les services et/ou produits commandés ;
- les informations relatives à l'identité d'ANOSERV, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.
- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de faire, appel à nos services, d'acheter via notre intermédiaire, emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et obligation au paiement des services et/ou produits commandés, ce qui est expressément reconnu par vous, qui renoncez, notamment, à vous prévaloir de tout document contradictoire, qui nous serait inopposable.



#### **Article 14 : RÉSILIATION**

Les responsabilités et obligations des parties ayant fait appel à nos services, acheté via notre intermédiaire, utilisant toujours l'ensemble de nos plateformes digitales survivront à la résiliation du présent accord pendant une durée légalement indéterminée. Dans le cas d'échange commercial ces conditions sont en vigueur jusqu'à ce que vous cessiez totalement l'utilisation de l'ensemble de nos plateformes digitales, néanmoins, vous restez pour une durée légalement indéterminée responsable de l'ensemble de vos interactions passées. Si, à notre seul jugement nous soupçonnons que vous ne vous êtes pas conformé à l'ensemble des présentes dispositions, nous pouvons résilier cet accord à tout moment et sans préavis et vous resterez responsable de l'ensemble de vos obligations légales, financières et commerciales ; en conséquence nous pouvons vous refuser/limiter l'accès à nos services et plateformes digitales.

#### **Article 15 : DIVISIBILITÉ**

Dans le cas où une disposition des présentes conditions serait jugée inapplicable, nulle ou illégale, cette disposition sera néanmoins exécutoire dans toutes les mesures permises par la loi et la partie en défaut sera corrigée et réaffectée aux présentes conditions. Une telle décision n'affectera pas l'applicabilité et la validité des dispositions restantes.

#### **Article 16 : INDEMNISATION**

Vous acceptez de défendre, d'indemniser ANOSERV ainsi que nos filiales, partenaires, dirigeants, administrateurs, employés, sous-traitants, fournisseurs, stagiaires sans danger de toute demande ou réclamations, y compris des frais d'honoraires d'avocat formulés par un tiers en raison ou résultant de votre violation des présentes conditions et/ou des documents afférents à l'ensemble de nos prestations, services, produits ou de votre violation d'une loi ou de droits de tiers.

#### **Article 17 : POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET RGPD**

Conformément à la Loi informatique et liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 d 20 juin 2018, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives vous concernant.

Nous garantissons et nous nous engageons à respecter votre vie privée. Nous nous engageons à ne pas transmettre vos coordonnées à des tiers à des fins de prospections commerciales. Les informations personnelles que nous collectons (nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique) sont enregistrées et sont utilisées pour communiquer avec vous et traiter vos commandes et sont conservées jusqu'à votre décision contraire ou pendant la durée maximale autorisée par la loi.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers qui nous sont liés pour la gestion optimale de vos commandes et de votre dossier sans votre autorisation préalable. Il est important de préciser que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers qui nous sont liés, n'ont qu'un accès limité à ses données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions légales applicables

en matière de protection des données personnelles. Nous nous engageons à ne pas céder, louer, vendre ou donner accès à des tiers, vos données à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligations légales).

Vous pouvez exercer à tout moment votre droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives vous concernant, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, en formulant votre demande par :

- Courrier électronique à l'adresse suivante : [rgpd@anoserv.fr](mailto:rgpd@anoserv.fr)
- Voie postale à l'adresse suivante :

ANOSERV  
4 rue de la république  
69001 LYON

### **Article 18 : LITIGE**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le vendeur et le client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le client consommateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

### **Article 19 : RÉSUMÉ**

Ces conditions générales incluant toutes ces dispositions, règles de fonctionnement, politiques constituent l'intégralité contractuelle entre vous et nous qui régissent l'ensemble de nos prestations ainsi que vos utilisations. Aucune ambiguïté dans l'interprétation de ces conditions ne doit être interprétée contre le rédacteur. Les présentes conditions et tout accord distinct par lequel nous fournissons l'ensemble de nos services sont régis et interprétés conformément aux lois Françaises.

### **Article 20 : COORDONNÉES**

Vous pouvez nous envoyer vos interrogations concernant les présentes conditions à : [contact@anoserv.fr](mailto:contact@anoserv.fr)

**Modèle :** Rétractation d'un achat à distance (sur internet, par correspondance, téléachat ou téléphone)

À l'attention de ..... [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) /pour la prestation de services

(\*) ci-dessous :

Commandé le (\*) /reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.