



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE « BtoB » [Hors ligne]

Version du 05/10/2022

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») s'appliquent à tout achat effectué hors ligne par un professionnel (ci-après « le Client ») auprès de KENZAI, Société à responsabilité limitée, au capital social de 8.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Clermont-Ferrand sous le numéro 498 536 655, dont le siège social est situé au 5 rue des Ailloux – Cournon d'Auvergne 63800, Tél : +33 4 73 26 42 27 Identifiant unique (IDU) n° à venir

Les présentes Conditions Générales de Vente ont vocation à encadrer la vente et la Livraison par KENZAI des Produits achetés hors ligne par des Clients professionnels auprès de KENZAI.

## IMPORTANT

**Toute Commande de Produits implique obligatoirement l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente. Aucune dérogation aux présentes conditions générales ne sera admise si elle n'a pas été préalablement et expressément acceptée par KENZAI.**

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Générales de Vente, la signification suivante :

« Client » : désigne le contractant de KENZAI qui garantit avoir la qualité de professionnel telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que le Client agit dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« Commande » : désigne l'achat hors ligne de Produits par le Client auprès de KENZAI.

« Livraison » : désigne la première présentation des Produits achetés par le Client à l'adresse de livraison indiquée lors de la Commande.

« Parties » : désigne ensemble KENZAI et le Client. Au singulier, désigne une seule des deux Parties.

« Point de vente » : désigne les points de vente physiques de KENZAI, présents ou à venir, qui sont détaillés sur le Site.

« Produits » : désigne l'ensemble des produits proposés à la vente par KENZAI au Client, à savoir notamment des produits de matériaux de construction écologique, du gros œuvre à la finition, d'aménagement extérieur, de décoration, de quincaillerie, d'outillage et de bricolage.

« Territoires » : désigne les territoires sur lesquels KENZAI propose une livraison, soit la France métropolitaine (hors DOM COM), la Belgique, le Luxembourg et Monaco.

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent la vente des Produits par KENZAI au Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des Commandes de Produits passées hors ligne par le Client qui ne peut en conséquence se prévaloir d'une quelconque disposition de ses propres conditions générales d'ou particulières. Le Client est clairement informé et reconnaît que ces présentes CGV régissent uniquement la vente de Produits par KENZAI :

Hors ligne, c'est-à-dire en ne passant pas par l'intermédiaire du Site internet <https://www.kenzai.fr/>, et à des Clients ayant la qualité de professionnel, c'est-à-dire à toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le Client s'engage à acheter les Produits pour son usage professionnel. Si le Client souhaite revendre les Produits sans ou à des clients finaux professionnels ou consommateurs, il est clairement informé et reconnaît qu'il devra obtenir l'accord préalable et écrit de KENZAI.

Pour acheter des produits sur le Site, les conditions générales de vente applicables aux professionnels sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.kenzai.fr/content/2-conditions-generales-de-vente-professionnels>.

## ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Le Client s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente, avant de procéder au paiement de toute Commande de Produits auprès de KENZAI. Les présentes Conditions Générales de Vente sont transmises avant toute Commande de Produits au dos des devis, jointes à l'ouverture de compte client professionnel et sont également disponibles en Point de Vente.

Le Client s'engage à lire les présentes Conditions Générales de Vente à chaque nouvelle Commande, la dernière version des CGV s'appliquant à toute nouvelle Commande de Produits.

## ARTICLE 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes CGV sont composées des documents contractuels suivants, listés par ordre de préséance :

Le présent document ;

L'annexe 1 « Politique de Livraison ».

## ARTICLE 5. COMMANDE DE PRODUITS

### ARTICLE 5.1. CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS

KENZAI est spécialisée dans la vente de produits de matériaux de construction écologique, du gros œuvre à la finition.

KENZAI s'engage à présenter au Client, avant toute Commande de sa part, les caractéristiques essentielles des Produits et les informations obligatoires qu'il doit recevoir en vertu du droit applicable.

Ces caractéristiques et informations par voie d'affichage en point de vente et au sein du catalogue de Produits, font notamment état de la description, la composition, le format, les caractéristiques techniques, les fonctionnalités et le prix des Produits.

Le Client s'engage à lire attentivement ces informations avant de procéder à toute Commande de Produits sous sa seule responsabilité et en fonction de ses propres besoins. La responsabilité de KENZAI ne pourra être retenue d'aucune manière à ce titre.

Tous les Produits vendus par KENZAI sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

### ARTICLE 5.2. COMMANDE DE PRODUITS

Le Client peut effectuer une Commande de Produits selon les modalités suivantes :

En se rendant au sein du Point de Vente ;

En renvoyant à KENZAI la fiche d'ouverture de compte client et le bon de commande dûment complété par voie postale à : KENZAI, 5 rue des Ailloux – 63800 COURNON D'AUVERGNE, ou par voie électronique à : [commande@kenzai.fr](mailto:commande@kenzai.fr).

Tous les Commandes, le Client devra vérifier qu'il a choisi le(s) Produit(s) souhaité(s) (y compris la quantité), les caractéristiques et le prix avant de procéder au paiement.

Le Client a également la possibilité de demander un devis (avec d'éventuelles remises en fonction de son activité). Ce dernier lui sera transmis en Point de Vente, ou par courriel.

Tout Client souhaitant procéder à une Commande devra ouvrir un compte en remplissant le formulaire « ouverture de compte » prévu par KENZAI à cet effet. Le Client devra notamment transmettre toutes les informations utiles de sa société, son activité, son numéro de SIRET de TVA, ses informations comptables et postales, notamment, nécessaire à la facturation.

KENZAI se réserve le droit d'annuler toute commande, même après approbation par la direction, dès lors que des faits ou circonstances mettant en doute la solvabilité du Client viennent à sa connaissance, et ce à moins que le Client ne procède à un paiement anticipé.

### ARTICLE 5.3. Prix de vente des Produits

Pour tous les Produits, le Client trouvera des prix affichés en euros Hors Taxes. Ces tarifs HT seront majorés du taux de TVA applicable et des frais de transport/Livraison applicables au jour de la Commande, selon le montant de la Commande et selon le Territoire.

La part du coût unitaire que KENZAI supporte pour la gestion des déchets des produits et matériaux de construction du bâtiment, tel que facturé par l'éco-organisme auquel KENZAI adhère, est intégralement reportée à l'acheteur du produit sans possibilité de refactior.

Les prix pratiqués par les fournisseurs de KENZAI sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix des Produits peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix affichés sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué à la date à laquelle la Commande est passée par le Client.

Lorsque des prix sont présentés par devis, leur durée de validité est de trois (3) semaines.

## ARTICLE 6. PAIEMENT

### ARTICLE 6.1. Moyens de paiement

Le Client peut payer les Produits selon les moyens proposés par KENZAI, c'est-à-dire par : Carte bancaire ;

Traite directe sans acceptation

Virement bancaire ;

Chèque.

Le Client garantit à KENZAI qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

La monnaie de paiement est l'Euro, sauf dispositions contraires sur l'offre de prix.

### ARTICLE 6.2. Délais de paiement

Toute première Commande est payable d'avance. Pour les suivantes, un acompte de 30% est demandé à la commande pour les produits catalogues et un acompte de 50% pour les produits sur mesure.

Sous réserve d'être couvert par une assurance-crédit, le délai de règlement des sommes dues par le Client est fixé au trentième jour (30<sup>ème</sup>) à compter de la date d'émission de la facture.

Si le Client ne peut justifier d'une couverture par une assurance et sauf disposition expressément prévue et acceptée par chacune des parties, le prix est payable au plus tard à réception de la marchandise.

Si le Client assure lui-même le retrait de sa Commande, cette dernière doit être payée à la Commande. Si les parties ont recours à un autre transporteur, le paiement intervient avant l'expédition des Produits.

### ARTICLE 6.3. Escompte

Si la banque refuse ou le retard de paiement, le Client dispose de la faculté de procéder au règlement en avance de ses différentes échéances.

Sauf disposition contraire expressément prévue et acceptée par chacune des Parties, il est expressément précisé qu'aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé par le Client.

### ARTICLE 6.4. Remises

Sauf disposition contraire expressément prévue et acceptée par chacune des Parties, aucune remise ne sera consentie au Client par KENZAI.

Une remise pourra bénéficier au Client en cas de commandes déterminées par KENZAI et notamment lorsque les Produits achetés correspondent à l'activité du Client.

### ARTICLE 6.5. Refus de paiement

En cas de défaut ou de retard de paiement, le Client devra contacter le service comptabilité de KENZAI à l'adresse [compta@kenzai.fr](mailto:compta@kenzai.fr) ou par téléphone au 09 78 08 46 47 afin de payer la Commande par tout autre moyen de paiement valable.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le Client s'avérerait impossible, la Commande sera annulée et la vente automatiquement résiliée.

### ARTICLE 6.6. Retard de paiement

En cas de défaut ou de retard de paiement, KENZAI applique des pénalités de retard calculées sur le flux de la facture suivante :

**Pénalités de retard = (montant TTC de la facture « TAUX LEGAL APPLICABLE POUR LE SEMESTRE ») (nombre de jours de retard dans le semestre / 365)**

Le TAUX LEGAL APPLICABLE est l'intérêt de retard fixé par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement le plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Les pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture sans qu'un rappel soit nécessaire. Tout Client en situation de retard de paiement est tenu de payer le droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 Euros. Lorsque des frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, KENZAI pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

## ARTICLE 7. LIVRAISON

Les modalités de livraison des Produits sont prévues dans la « Politique de livraison » visée en Annexe 1 des présentes.

Le Client a également la possibilité d'assurer la livraison de sa Commande à ses propres frais.

## ARTICLE 8. EMBALLAGE

Les Produits achetés seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les Produits pendant la Livraison.

## ARTICLE 9. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

KENZAI conserve la propriété des Produits jusqu'au paiement intégral du prix, en principal, intérêts et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement.

A ce titre, si le Client fait l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, KENZAI se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les Produits vendus et restés impayés.

A compter de la Livraison, le Client est constitué dépositaire et gardien desdits Produits.

En cas de non-paiement et à moins que KENZAI ne préfère demander l'exécution pleine et entière de la vente, KENZAI se réserve le droit de considérer la vente comme résolue pour faute, après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception et de revendiquer la marchandise livrée, les frais de retour restant à la charge du Client et les versements déjà effectués étant acquis à KENZAI à titre de clause pénale.

## ARTICLE 10. TRANSFERT DES RISQUES

Sauf convention contraire particulière entre les Parties, le transfert au Client des risques de vol, perte, détérioration ou destruction s'opère lors de la Livraison ou en cas de remise à un transporteur lors de la remise des marchandises au premier transporteur.

## ARTICLE 11. RECEPTION DES PRODUITS

Le Client doit vérifier à la réception, la conformité des produits livrés aux produits commandés et l'absence de vice apparent.

Il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés et de laisser à KENZAI toute faculté pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède. Il s'abstient d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cet effet.

Si une réclamation devra indiquer les numéros de commandes, de bons de livraison et de lots.

Toute réclamation ni réserve ne sont formulée à ce titre par le Client dans les 24 heures de la réception des produits, lesdits produits seront réputés acceptés.

## ARTICLE 12. GARANTIES DES VICES CACHÉS

KENZAI est tenue de la garantie à raison des vices cachés de Produit vendu qui le rend impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminue tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Article 1641 du Code Civil)

Cette garantie permet au Client qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du Produit s'il est restitué ou de garder le Produit et de se faire rendre une partie du prix. (Article 1644 du Code Civil)

L'action résultant des vices cachés doit être intentée par le Client dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (Alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 1648 du Code Civil)

## ARTICLE 13. REVENTE DE PRODUITS

### Article 13.1. Dispositions générales

En cas d'autorisation accordée par KENZAI au Client de procéder à la revente des Produits sans pose à ses clients consommateurs/étou professionnels, le Client reconnaît se soumettre et accepter l'ensemble des conditions posées par KENZAI et contenues au sein des présentes Conditions Générales de Vente.

Pour pouvoir revendre des Produits, il est rappelé que le Client est un professionnel et doit impérativement être commerçant au sens de l'article L. 121-1 du Code de Commerce.

Selon l'accord conclu entre les Parties, KENZAI autorise le Client à revendre en direct les Produits commandés à des clients finaux consommateurs/étou professionnels.

Le Client s'engage à procéder à la revente des produits à ses clients finaux dans le plus strict respect des présentes Conditions Générales de Vente. A ce titre, le Client s'engage à respecter l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente de KENZAI. Il est interdit au Client, dans le cadre de la revente des Produits aux consommateurs/étou professionnels finaux, de pratiquer des prix de vente inférieurs à ceux proposés par KENZAI.

Si le Client s'engage à ne pas réaliser d'acte de concurrence déloyale à l'encontre de KENZAI, ni à respecter son image de marque.

### Article 13.2. Promotions

Le Client s'engage expressément à ne pas appliquer de promotions, rabais, réductions à ses propres clients sur les Produits KENZAI proposés en Point de Vente.

Si le Client souhaite recourir à de tels procédés promotionnels, il devra soumettre une demande écrite et préalable à KENZAI pour obtenir son accord exprès et par écrit.

## ARTICLE 13.3. Revente sur internet

Le Client s'engage à ne pas vendre les Produits sur internet sans avoir obtenu préalablement, l'accord exprès et par écrit de KENZAI.

## ARTICLE 14. RETOURS ET REMBOURSEMENTS

KENZAI s'engage à accepter le retour des marchandises sous réserve d'en être préalablement informé, dans un délai maximum d'un mois après la date de livraison. Les Produits doivent être réceptionnés dans leur emballage d'origine et en parfait état.

Sous réserve de la conformité du retour, la société pourra soit rembourser, dans un délai d'un mois avec une décote de 10% pour toute reprise de marchandise d'une valeur supérieure à 200 Euros, soit générer un avoir, d'une validité de six mois, et du montant des marchandises rendues.

Les frais de transports relatifs aux retours restent à la charge du Client.

## ARTICLE 15. RESPONSABILITE

KENZAI ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant fait aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Le Client pourra engager la responsabilité de KENZAI dès lors qu'il aura préalablement notifié par lettre recommandée avec accusé de réception le manquement allégué et que KENZAI n'aura pas répondu dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de cette notification devant prendre la forme d'une mise en demeure. En tout état de cause, il est rappelé que la responsabilité de KENZAI ne pourra être recherchée qu'en cas de faute prouvée.

La responsabilité de KENZAI ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au Client, notamment lors de la Commande des Produits.

Sauf disposition d'ordre public contraire, KENZAI ne sera pas responsable de la survenance de tout dommage de quelque nature qu'il résulte directement ou indirectement de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation des Produits et notamment, sans que cette liste puisse être considérée comme étant exhaustive :

- KENZAI ne sera pas responsable de la survenance de tout dommage spécial, indirect ou incident tels que notamment, baisse de production, perte de profits et cela même si le Client a été averti de la possibilité de la survenance de tels dommages ou pertes ;

- KENZAI ne sera pas responsable en cas de perte ou destruction de tout bien, dommage ou dépenses ayant pour origine directe ou indirecte l'utilisation, la mauvaise utilisation ou l'insécurité d'utilisation de produit par le Client, et cela de façon indépendante ou en combinaison avec un autre produit ;

- KENZAI ne sera pas responsable en cas de perte commerciale de quel que nature qu'elle soit.

En tout état de cause il est expressément convenu entre les Parties que la responsabilité de KENZAI était retenue dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, celle-ci serait limitée à tous préjudices et toutes dépenses confondues au montant des sommes payées ou restant à payer par le Client pour la Commande des Produits en cause.

## ARTICLE 16. FORCE MAJEURE

La responsabilité de KENZAI ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure.

Il a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, KENZAI s'efforcera d'informer le Client dès que possible.

## ARTICLE 17. DONNEES PERSONNELLES

KENZAI collecte sur le Site des données personnelles concernant ses Clients, afin de gérer les demandes de devis et le suivi des Comptes et contacts, de gérer et d'analyser les Commandes et Livraisons des Produits, de gérer le paiement et d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration permanente du Site, de gérer les demandes de droits issus du RGPD et d'envoyer des newsletters et offres commerciales au Client, sauf si l'utilisateur préfère recevoir de telles communications de la part de KENZAI.

A ce titre, le Client est invité à consulter la Politique de Confidentialité de KENZAI accessible à l'adresse suivante : <https://www.kenzai.fr/content/130-politique-de-protection-des-donnees-personnelles> ou lui donnera plus amples informations relatives à la protection des données à caractère personnel, aux traitements effectués via le Site et aux modalités d'exercice des droits.

## ARTICLE 18. RECLAMATIONS – SERVICE CLIENTS

Toute question, plainte ou réclamation du Client pourra être transmise :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [sauv@kenzai.fr](mailto:sauv@kenzai.fr) ;
- Par courrier à : KENZAI, 5 rue des Ailloux – 63800 COURNON D'AUVERGNE

## ARTICLE 19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les Produits livrés par KENZAI ne pourront être revendus que dans leur présentation d'origine et dans des conditions conformes à leur image de marque.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des droits de propriété intellectuelle de KENZAI dont il déclare avoir parfaite connaissance, en ce qui concerne notamment les marques, dessins, brevets et modèles, ainsi que tous autres droits de propriété intellectuelle détenus par KENZAI. L'acceptation des présentes CGV par le Client vaut reconnaissance des droits de propriété intellectuelle de KENZAI et engagement de les respecter.

Toute représentation ou reproduction totale ou partielle de ces éléments, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de KENZAI est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

KENZAI garantit que les Produits vendus au Client ne portent eux-mêmes aucunement atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

KENZAI dispose de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exécution du présent contrat, et est ainsi pleinement habilitée à procéder à la vente des Produits.

Le Client qui aurait connaissance d'une contrefaçon d'un droit de propriété intellectuelle de KENZAI devra en informer cette dernière immédiatement par e-mail confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et lui communiquer sans délais toutes pièces affectées.

Le Client qui aurait connaissance d'une contrefaçon d'un droit de propriété intellectuelle de KENZAI devra en informer cette dernière immédiatement par e-mail confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et lui communiquer sans délais toutes pièces affectées.

## ARTICLE 20. VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales de Vente. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions Générales de Vente.

## ARTICLE 21. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les Commandes passées hors ligne par le Client.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par KENZAI à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la Commande.

Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux Produits déjà commandés.

## ARTICLE 22. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE DANS UN DELAI D'UN (1) MOIS A COMPTER DE LA SASINE DE L'UNE DES PARTIES, LE LITIGE POURRA ETRE SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE CLERMONT-FERRAND AUCUN JURY EST FAIT. LE TRIBUNAL D'ATTRIBUTION DE COMPETENCE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

TOUTES LES PARTIES SE RESERVE LE DROIT D'ASSIGNER LE CLIENT DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DANS LE RESSORT DUQUEL LE CLIENT A SON DOMICILE.

LES PRESENTES CGV AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET KENZAI SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, sera privilégiée la négociation dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présentes CGV, y compris portant sur sa validité.

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de négociation devra en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai d'un (1) mois, les Parties ne parviennent pas à s'entendre, le différend sera soumis à la juridiction compétente désignée ci-dessus.

Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les Parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre et pour le conflit objet de la négociation.

Par exception, les Parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en œuvre d'une procédure sur requête n'entraîne de la part des parties aucune renonciation à la clause d'arrangement amiable, sauf volonté contraire expresse.

## ANNEXE 1

### POLITIQUE DE LIVRAISON

#### Zone de Livraison

Les Produits proposés ne peuvent être livrés que sur les Territoires France Métropolitaine, Belgique et Luxembourg. Il est impossible de passer une Commande pour toute adresse de livraison située en dehors de ces Territoires.

Les Produits sont expédiés à (aux) l'adresse(s) de livraison que le Client aura indiquée(s) lors de la Commande.

#### Délai d'expédition

Les délais dans lesquels KENZAI s'engage à préparer la Commande puis à la établir la facture, avant expédition des Produits en stock, sont indiqués lors de la Commande. Ces délais s'entendent hors week-ends ou jours fériés.

KENZAI fait sorte que les Commandes des produits en stock soient expédiées dans un délai de trente jours maximum en fonction de la demande du client après réception du paiement. Le paiement est considéré reçu une fois les sommes versées sur le compte bancaire de KENZAI.

Un message électronique pourra être adressé au Client au moment de l'expédition des Produits, et à condition que l'adresse électronique fournie soit correcte.

#### Délais & Frais de Livraison

Au cours de la Commande, KENZAI indique au Client les délais et formules d'expédition possibles pour les Produits achetés.

Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de livraison, du poids du colis, de l'adresse de Livraison et du montant de la Commande.

Les délais de livraison sont ceux faits entre les parties en fonction du lieu de livraison et des délais de conditions d'approvisionnement et de transport.

KENZAI s'engage à mettre en œuvre la plus grande diligence pour respecter les délais.

#### Modalités de Livraison

Le colis sera remis au Client, à l'adresse indiquée lors de la commande, contre signature et sur présentation d'une pièce d'identité.

#### Problèmes de Livraison

En cas de Livraison indiquée lors de la Commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement