HAVOISE

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 31 octobre 2026

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») définissent les conditions de souscription, de paiement, de renouvellement et de résiliation des abonnements payants proposés sur havoise.com par ANIMKI.

Les présentes CGV sont distinctes des mentions légales, de la politique de confidentialité et des conditions générales d'utilisation (« CGU »), qui font l'objet de documents séparés et complémentaires.

SOMMAIRE

1. Éditeur et coordonnées du vendeur
2. Objet et champ d'application
3. Description du Service
4. Formules, prix et offres promotionnelles
5. Commande et conclusion du contrat
6. Paiement, impayés et contestations
7. Durée, renouvellement et reconduction
8. Changement de formule ou de périodicité
9. Crédits
10. Évolution du Service, des Formules et des prix
11. Résiliation
12. Droit de rétractation
13. Formulaire type de rétractation
14. Garanties légales
15. Disponibilité du Service et incidents
16. Responsabilité contractuelle
17. Service Client et réclamations
18. Médiation de la consommation
19. Données personnelles
20. Force majeure
21. Modification des CGV
22. Droit applicable et litiges
23. Preuve et dispositions finales

ANNEXE — FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

1. Éditeur et coordonnées du vendeur

Le service Havoise est édité et commercialisé par ANIMKI (ci-après « ANIMKI » ou le « Vendeur »), dont les coordonnées sont les suivantes :

Dénomination sociale	ANIMKI
Forme juridique	Société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU)
Capital social	100 €
Siège social	10 Boulevard Jean d'Amou, 64100 Bayonne, France
Immatriculation	939 455 267 RCS Bayonne
Représentant légal	M. Enzo MOREAU, président
Adresse électronique du service client	contact@animki.fr
Téléphone	+33 7 43 35 61 77 (du lundi au vendredi, de 10 h à 20 h)
Numéro de TVA intracommunautaire	FR64939455267

2. Objet et champ d'application

Les termes ci-dessous ont le sens suivant. Les autres termes commençant par une majuscule ont le sens que leur donnent les CGU.

« Service »	le service Havoise défini dans les CGU, comprenant le site havoise.com et les fonctionnalités numériques associées, édités par ANIMKI.
« Client »	toute personne physique majeure et juridiquement capable qui souscrit un Abonnement pour ses besoins personnels, en dehors de toute activité professionnelle.
« Compte »	l'espace personnel du Client sur le Service, auquel son Abonnement est rattaché.
« Abonnement »	la souscription, payante ou offerte, mensuelle ou annuelle, à une Formule.
« Formule »	l'offre commerciale choisie par le Client (Essentiel, Plus ou Premium), qui détermine notamment le nombre de Crédits attribués.
« Crédits »	l'unité de mesure interne définie dans les CGU, servant à décompter l'usage de certaines fonctionnalités.
« Période »	la période de facturation en cours (un mois ou douze mois).

Les présentes CGV régissent la souscription des Abonnements sur havoise.com par des consommateurs. Le Client les accepte par une action positive (case à cocher) avant de valider sa commande. La version applicable est celle acceptée lors de la commande, sous réserve de l'article 21.

L'Abonnement est strictement personnel. Il est rattaché à un seul Compte et ne peut être ni partagé, ni prêté, ni revendu, ni cédé. L'utilisation d'un même Compte par plusieurs personnes constitue un manquement grave au sens de l'article 11.

Les Abonnements ne sont pas destinés à un usage professionnel. Toute personne souhaitant utiliser le Service pour une activité professionnelle, commerciale ou pour le compte d'une organisation doit contacter ANIMKI pour conclure un contrat distinct. Une personne qui souscrit à de telles fins en se présentant comme consommateur ne peut se prévaloir des dispositions réservées aux consommateurs.

3. Description du Service

Havoise est un assistant culinaire reposant sur l'intelligence artificielle. Son fonctionnement et ses caractéristiques sont décrits dans les CGU, notamment à leur article 4. Les caractéristiques et limites de chaque Formule sont présentées sur le site et dans le parcours de commande avant tout paiement.

Les contenus (recettes, conseils, quantités, temps de cuisson) sont générés automatiquement. Ils peuvent comporter des erreurs, des omissions ou des imprécisions. Ils ne constituent ni un avis médical, ni un avis diététique professionnel, ni une garantie de sécurité alimentaire.

Il appartient au Client de vérifier, avant toute préparation ou consommation, la présence d'allergènes, la compatibilité avec ses contraintes de santé ou de régime, la fraîcheur et la conservation des ingrédients, ainsi que les températures et durées de cuisson. ANIMKI ne garantit pas un résultat culinaire particulier.

Les règles d'utilisation, usages interdits et précautions relatives aux contenus générés sont précisés dans les CGU, qui complètent les présentes CGV.

4. Formules, prix et offres promotionnelles

À la date de mise à jour des présentes CGV, les prix publics pour les Clients facturés en France sont les suivants :

Formule	Mensuel	Annuel	Équivalent mensuel de l'annuel
Essentiel	4,99 € / mois	49,99 € / an	4,17 € / mois
Plus	8,99 € / mois	79,99 € / an	6,67 € / mois
Premium	14,99 € / mois	119,99 € / an	10,00 € / mois

Les prix sont exprimés toutes taxes comprises (TTC), TVA française de 20 % incluse. Le prix total définitif, taxes comprises selon le pays de facturation, est affiché avant validation de la commande.

L'équivalent mensuel est donné à titre indicatif. L'Abonnement annuel est payé en une seule fois au début de chaque Période annuelle.

Toute modification du taux de TVA ou de toute taxe applicable est répercutée sur le prix à la date de son entrée en vigueur, y compris pour les Abonnements en cours.

Offres promotionnelles, codes et Abonnements offerts. ANIMKI peut, à sa discrétion, proposer des offres promotionnelles, des codes de réduction, des périodes d'essai gratuites, des tarifs préférentiels ou des Abonnements offerts. Ces avantages peuvent être réservés à certaines personnes ou catégories de personnes (nouveaux Clients, partenaires, participants à une opération) et être limités dans le temps ou accordés sans limite de durée.

Les conditions de chaque offre (montant ou pourcentage de réduction, Formules et périodicités concernées, durée, date limite d'utilisation, conditions d'éligibilité) sont présentées au Client avant la validation de sa commande ou de l'activation de l'offre.

Sauf mention contraire dans ces conditions, une offre :

- n'est utilisable qu'une seule fois par personne, par Compte et par moyen de paiement ;
- n'est pas cumulable avec une autre offre ;
- n'est ni cessible, ni convertible en espèces, ni remboursable ;
- ne s'applique qu'aux nouvelles souscriptions et ne donne aucun droit à un Client déjà abonné, ni à un remboursement de la différence de prix.

Fin d'une réduction limitée dans le temps. À l'expiration de la durée de la réduction indiquée lors de la souscription, l'Abonnement se poursuit au prix en vigueur pour la Formule concernée. Ce retour au prix normal résulte des conditions acceptées lors de la souscription et ne constitue pas une modification de prix au sens de l'article 10. Le Client en est néanmoins informé par courrier électronique au moins sept (7) jours avant la fin de la réduction et peut résilier sans frais avant cette date.

Réduction sans limite de durée. Une réduction accordée sans limite de durée reste soumise à l'article 10 en cas d'évolution des prix de la Formule. Elle prend fin en cas de changement de Formule ou de périodicité, de résiliation de l'Abonnement ou de non-respect des conditions d'éligibilité indiquées lors de l'offre, sauf mention contraire dans ces conditions.

Période d'essai gratuite. Lorsqu'une période d'essai gratuite se transforme en Abonnement payant, le Client en est informé lors de la souscription, puis par courrier électronique au moins trois (3) jours avant le premier prélèvement. Il peut résilier sans frais avant ce prélèvement.

Abonnement offert. Un Abonnement offert est accordé à titre gracieux, à la discrétion d'ANIMKI. ANIMKI peut y mettre fin à tout moment, moyennant information du Client par courrier électronique au moins sept (7) jours à l'avance, ou sans préavis en cas d'utilisation abusive ou contraire aux CGU. Un Abonnement offert sans enregistrement d'un moyen de paiement prend fin automatiquement à l'expiration de sa durée et ne se transforme jamais en Abonnement payant sans souscription expresse du Client. Le Compte repasse alors à la formule Basique. La fin d'un Abonnement offert n'ouvre droit à aucune indemnité.

Retrait. ANIMKI peut refuser, annuler ou retirer le bénéfice d'une offre obtenue par fraude, par création de Comptes multiples, par utilisation d'un code en dehors de son cadre (revente, diffusion publique d'un code personnel) ou en violation des présentes CGV. ANIMKI peut mettre fin à tout moment à une offre pour les nouvelles souscriptions ; les avantages déjà accordés sont maintenus jusqu'à leur terme. ANIMKI peut également mettre fin à une réduction accordée sur un Abonnement payant à compter du renouvellement suivant, moyennant information du Client par courrier électronique au moins quinze (15) jours avant cette date ; le Client peut résilier sans frais avant ce renouvellement.

La formule gratuite « Basique » n'est pas un Abonnement payant. Elle n'entraîne aucun prélèvement, peut être limitée ou modifiée à tout moment et reste régie par les CGU.

5. Commande et conclusion du contrat

Le Client choisit la Formule et la périodicité, renseigne les informations demandées, vérifie le récapitulatif (Formule, prix total, périodicité, date du prochain prélèvement), corrige d'éventuelles erreurs, accepte les CGV et les CGU, puis confirme sa commande par un bouton portant la mention « Commande avec obligation de paiement » ou une formule équivalente sans ambiguïté.

Le contrat est conclu à la confirmation du paiement par le prestataire de paiement. ANIMKI adresse alors au Client une confirmation sur support durable, par courrier électronique, comprenant les CGV acceptées. Le Client vérifie la réception de cette confirmation, y compris dans ses courriers indésirables, et maintient son adresse électronique à jour.

ANIMKI peut refuser une commande pour un motif légitime, notamment : échec ou refus du paiement, suspicion raisonnable de fraude, informations manifestement inexactes, impayé antérieur non régularisé, ou résiliation antérieure d'un Compte du même Client pour manquement grave.

6. Paiement, impayés et contestations

Le paiement s'effectue en ligne par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement sécurisé, selon les moyens de paiement affichés lors de la commande. En validant sa commande, le Client autorise le prélèvement du prix de la première Période puis, à chaque renouvellement, du prix de la Période suivante, jusqu'à résiliation.

Le prix de chaque Période est exigible à son premier jour. Les factures sont disponibles dans l'espace client et envoyées par courrier électronique.

En cas d'échec d'un prélèvement, le Client en est informé par courrier électronique. Il dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour régulariser, pendant lequel de nouvelles tentatives de prélèvement sont effectuées. Dès l'échec du prélèvement et jusqu'à régularisation, l'accès à l'assistant et aux Crédits est suspendu. La Période impayée reste due.

À défaut de régularisation à l'issue de ce délai, l'Abonnement est résilié de plein droit et le Compte repasse à la formule Basique. Les sommes échues restent dues et peuvent être recouvrées par tout moyen légal.

Si le Client conteste un paiement auprès de sa banque (rétrofacturation), l'accès aux fonctionnalités payantes est suspendu pendant l'examen de la contestation. Si la contestation est rejetée, la somme reste due et l'accès est rétabli après paiement. Une contestation manifestement abusive, portant sur un service effectivement fourni, constitue un manquement grave au sens de l'article 11.

Les frais éventuellement facturés par la banque du Client restent à sa charge. ANIMKI ne facture aucun frais qui n'aurait pas été indiqué avant la commande.

7. Durée, renouvellement et reconduction

L'Abonnement mensuel est conclu pour un mois et se renouvelle automatiquement par périodes d'un mois. L'Abonnement annuel est conclu pour douze mois et se renouvelle automatiquement par périodes de douze mois. Le renouvellement intervient sauf résiliation par le Client avant la date d'échéance.

Chaque renouvellement est facturé au prix en vigueur pour la Formule concernée à la date du renouvellement, dans les conditions de l'article 10.

Pour l'Abonnement annuel, ANIMKI informe le Client par courrier électronique, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant l'échéance, de la possibilité de ne pas reconduire son Abonnement et de la date limite pour le faire. Pour l'Abonnement mensuel, la date du prochain renouvellement est affichée en permanence dans l'espace client, à côté de la fonctionnalité de résiliation.

8. Changement de formule ou de périodicité

Le Client peut demander un changement de Formule ou de périodicité depuis son espace client. Un récapitulatif du nouveau prix, du montant éventuellement dû et de la date d'effet lui est présenté avant confirmation.

Prise d'effet. Tout changement de Formule ou de périodicité prend effet immédiatement après sa confirmation et, le cas échéant, après validation du paiement correspondant. L'allocation de Crédits de la nouvelle Formule s'applique dès ce moment. Les Crédits déjà consommés sur l'allocation en cours sont déduits de la nouvelle allocation.

Ajustement financier. L'ajustement est calculé au prorata des jours restant à courir dans la Période en cours. Si la nouvelle Formule est plus chère, la différence est facturée immédiatement. Si elle est moins chère, la différence est portée au crédit du Compte sous forme d'avoir. Sauf mention contraire dans les conditions de l'offre, une réduction ou un code promotionnel ne s'applique qu'à la Formule et à la périodicité pour lesquelles il a été accordé, et prend fin en cas de changement.

Avoir. L'avoir est déduit automatiquement des prochaines factures émises par ANIMKI. Son solde est consultable dans l'espace client. Il n'est ni transférable, ni cessible, ni convertible en espèces. Il est perdu à la clôture du Compte ou en cas de résiliation pour manquement grave (article 11). Ces règles s'appliquent sauf lorsque la loi impose un remboursement.

Si le paiement de la différence échoue, le changement n'est pas appliqué et les conditions antérieures sont maintenues.

Aucun changement n'est possible lorsqu'une résiliation est programmée ou qu'un paiement est en cours de régularisation. Le Client doit d'abord annuler la résiliation ou régulariser le paiement.

9. Crédits

Chaque Formule donne droit à une allocation de Crédits, renouvelée chaque jour (l'« Allocation »). Le volume de chaque Allocation est indiqué dans la description de la Formule avant souscription et dans l'espace client.

Le nombre de Crédits consommés par une demande varie selon sa nature et sa complexité, notamment la longueur de la demande et de la réponse, le nombre de recettes ou de variantes générées et les fonctionnalités sollicitées. Le solde de Crédits disponibles est affiché en temps réel dans l'interface.

Les Crédits non utilisés à la fin de leur Allocation expirent. Ils ne sont pas reportables sur l'Allocation suivante.

Les Crédits n'ont aucune valeur monétaire. Ils ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni cessibles, ni transférables vers un autre Compte. Ils sont perdus à la fin de l'Abonnement, quelle qu'en soit la cause, sous réserve des droits à remboursement prévus par la loi en cas de défaut de fourniture ou de non-conformité.

Une modification des règles de consommation ne s'applique jamais à une opération déjà réalisée ni à une Allocation déjà attribuée pour une Période payée. Pour un Abonnement en cours, elle suit le régime de l'article 10.

L'obtention ou la consommation de Crédits par des moyens automatisés, détournés ou frauduleux (scripts, extraction massive, Comptes multiples, contournement des limites) est interdite. ANIMKI peut alors annuler les Crédits concernés et appliquer l'article 11.

10. Évolution du Service, des Formules et des prix

Catalogue. ANIMKI peut à tout moment créer, modifier ou retirer des Formules pour les nouvelles souscriptions. Une Formule retirée reste fournie au Client jusqu'à la fin de sa Période en cours. Au renouvellement suivant, le Client est basculé vers la Formule la plus proche, après information au moins quinze (15) jours avant, avec faculté de résilier.

Fonctionnalités. ANIMKI peut faire évoluer le Service pour des raisons techniques, de sécurité, réglementaires, de coût des technologies tierces ou d'amélioration du produit, sans frais pour le Client. Lorsqu'une modification affecte négativement et de manière non mineure l'accès au Service ou son utilisation, le Client en est informé sur support durable dans un délai raisonnable avant sa prise d'effet. Il peut alors résoudre le contrat sans frais dans les trente (30) jours suivant cette information ou la modification, si elle est postérieure. Le remplacement d'un modèle d'intelligence artificielle par un modèle de qualité équivalente ou supérieure ne constitue pas une modification affectant négativement le Service.

Prix. ANIMKI peut modifier le prix des Formules. Pour un Abonnement en cours, le nouveau prix s'applique uniquement à compter du renouvellement suivant. Le Client en est informé par courrier électronique au moins quinze (15) jours avant cette date, avec rappel de la possibilité de résilier gratuitement avant le renouvellement. À défaut de résiliation avant la date d'échéance, l'Abonnement est renouvelé au nouveau prix. Le prix d'une Période déjà payée n'est jamais modifié.

11. Résiliation

Par le Client. Le Client résilie à tout moment depuis son espace client, par la fonctionnalité « Résilier mon abonnement » accessible directement sur havoise.com. En cas d'indisponibilité de cette fonctionnalité, il peut écrire à contact@animki.fr. Un accusé de réception sur support durable lui est adressé.

La résiliation prend effet à la fin de la Période en cours. Le Client conserve l'accès à sa Formule jusqu'à cette date. Les sommes versées pour la Période en cours ne sont pas remboursées, sans préjudice du droit de rétractation, des garanties légales et des autres droits que la loi accorde au Client.

En cas d'impayé, la résiliation demandée par le Client prend effet immédiatement, le Compte repasse à la formule Basique et les sommes échues restent dues.

Suppression du Compte. La résiliation de l'Abonnement ne supprime pas le Compte. À l'inverse, la suppression du Compte par le Client, prévue par les CGU, entraîne la résiliation immédiate de l'Abonnement en cours. Le Client perd alors immédiatement l'accès aux fonctionnalités payantes, ses Crédits et son éventuel avoir. La partie non utilisée de la Période en cours n'est pas remboursée et les sommes échues restent dues, sans préjudice du droit de rétractation, des garanties légales et des autres droits que la loi accorde au Client. Avant de confirmer la suppression, le Client est informé de ces conséquences et de la possibilité de simplement résilier son Abonnement pour conserver l'accès jusqu'à la fin de la Période payée.

Par ANIMKI pour impayé. Dans les conditions de l'article 6.

Par ANIMKI pour manquement grave. Constituent notamment des manquements graves : la fraude au paiement, le partage, la revente ou la cession du Compte ou de l'Abonnement, l'obtention frauduleuse de Crédits ou d'offres, une contestation bancaire manifestement abusive, l'extraction automatisée de contenus, et toute violation grave des CGU. ANIMKI adresse au Client une mise en demeure par courrier électronique de cesser le manquement sous huit (8) jours. À défaut, l'Abonnement est résilié. En cas de fraude ou d'activité illicite, la résiliation est immédiate. Lorsque la résiliation résulte d'un manquement grave du Client, la Période en cours n'est pas remboursée, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

Arrêt du Service. ANIMKI peut cesser de commercialiser le Service. Les Clients en sont informés au moins quinze (15) jours avant la date d'arrêt. La partie de la Période payée et non fournie à cette date leur est remboursée au prorata.

12. Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif et sans frais autres que ceux prévus ci-dessous (art. L. 221-18 et suivants du Code de la consommation).

Exécution immédiate. Le Service payant est fourni dès la conclusion du contrat. La souscription d'un Abonnement est donc subordonnée à la demande expresse du Client de voir le Service commencer avant la fin du délai de rétractation. Il exprime cette demande en cliquant sur le bouton de validation du paiement, à côté duquel une mention claire formule cette demande. En validant ainsi sa commande, il reconnaît qu'en cas de rétractation il devra payer le montant correspondant au service fourni jusqu'à sa rétractation.

Montant dû en cas de rétractation après démarrage. Conformément à l'article L. 221-25, ce montant est calculé au prorata temporis : montant dû = prix effectivement payé pour la Période, après application des éventuelles réductions, × (nombre de jours écoulés jusqu'à la notification ÷ nombre de jours de la Période).

Exemple : rétractation au 10e jour d'un Abonnement annuel Premium = 119,99 € × 10 / 365 = 3,29 € dus ; 116,70 € remboursés.

Exercice. Le Client peut exercer son droit de rétractation :

- en ligne, au moyen de la fonctionnalité gratuite « Renoncer au contrat ici », accessible depuis la page « Mon abonnement » de l'espace client et depuis le lien figurant en pied de page de havoise.com, pendant toute la durée du délai de rétractation. Le Client renseigne ou confirme son identité, l'Abonnement concerné et l'adresse électronique à laquelle il souhaite recevoir l'accusé de réception, puis valide sa déclaration au moyen du bouton « Confirmer la rétractation » ;
- par courrier électronique à contact@animki.fr, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ;
- au moyen du formulaire type figurant en annexe.

ANIMKI adresse au Client, sans délai, un accusé de réception sur support durable indiquant le contenu de sa déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi.

Pour vérifier qu'une demande adressée par courrier électronique ou par formulaire émane du titulaire, elle est rapprochée de l'adresse électronique du Compte. En cas de doute sérieux, des informations strictement nécessaires peuvent être demandées.

Remboursement. ANIMKI rembourse les sommes dues, déduction faite du montant ci-dessus, au plus tard quatorze (14) jours après réception de la décision, par le moyen de paiement initial sauf accord exprès du Client pour un autre moyen sans frais. Les Crédits sont annulés à la date de la rétractation.

13. Formulaire type de rétractation

Un formulaire type de rétractation est mis à la disposition du consommateur en annexe des présentes CGV, conformément à la réglementation applicable.

Son utilisation n'est pas obligatoire. Le consommateur peut exercer son droit de rétractation par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant clairement sa volonté de se rétracter, sous réserve de respecter le délai légal applicable.

Le Client peut également se rétracter directement en ligne, selon les modalités de l'article 12.

14. Garanties légales

Les présentes CGV ne limitent ni n'excluent les garanties légales. Le Client consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité des contenus et services numériques (art. L. 224-25-1 et suivants du Code de la consommation).

La conformité s'apprécie au regard de la description de la Formule souscrite, des CGU et des prérequis techniques (navigateur, système, connexion) indiqués sur le site avant la commande. Un défaut résultant de l'incompatibilité de l'environnement du Client avec ces prérequis n'est pas un défaut de conformité.

En cas de défaut de conformité, le Client le signale à contact@animki.fr en décrivant le problème rencontré. Il coopère dans la mesure raisonnablement possible et nécessaire pour déterminer si le défaut provient de son propre environnement numérique, dans les conditions prévues par la loi. À défaut de coopération après information claire de cette obligation, la charge de la preuve de l'origine du défaut peut lui incomber.

ANIMKI procède d'abord à la mise en conformité dans un délai raisonnable. Le Client peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat lorsque la mise en conformité est impossible, n'intervient pas dans les conditions légales, ou dans les autres cas prévus par la loi. Un défaut mineur n'ouvre pas droit à résolution.

ANIMKI fournit les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité. Les droits prévus à l'article L. 224-25-26 en cas de modification du Service sont mis en œuvre comme indiqué à l'article 10.

15. Disponibilité du Service et incidents

Le Service est accessible en principe 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. ANIMKI ne garantit pas un accès ininterrompu ni exempt d'erreurs. Le Service repose sur des prestataires techniques tiers (hébergement, modèles d'intelligence artificielle, paiement) dont les interruptions peuvent l'affecter.

ANIMKI peut interrompre le Service pour maintenance. Les maintenances planifiées sont annoncées, lorsque c'est possible, au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance et réalisées de préférence en heures creuses. Les interventions urgentes de sécurité peuvent avoir lieu sans préavis.

Le Client signale tout incident à contact@animki.fr. En cas d'indisponibilité totale imputable à ANIMKI dépassant quarante-huit (48) heures consécutives, hors maintenance annoncée et force majeure, ANIMKI prolonge l'Abonnement concerné d'une durée équivalente, sur demande du Client. Cette prolongation ne prive pas le Client des droits à réduction du prix, remboursement ou résolution que la loi lui accorde.

Les règles complémentaires de disponibilité figurent à l'article 15 des CGU.

16. Responsabilité contractuelle

ANIMKI répond de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans les conditions prévues par la loi. Conformément aux articles 1231-3 et 1231-4 du Code civil, seuls les préjudices directs et prévisibles lors de la conclusion du contrat sont réparables, sauf faute lourde ou dolosive.

La responsabilité d'ANIMKI ne peut être engagée lorsque le dommage résulte, en tout ou en partie, de :

- la faute ou la négligence du Client, notamment l'absence de vérification des allergènes, de ses contraintes de santé, de la conservation des ingrédients ou des cuissons, malgré les avertissements de l'article 3 des présentes CGV et des CGU ;
- une utilisation du Service non conforme aux CGU ;
- l'environnement technique du Client (équipement, navigateur, connexion, fournisseur d'accès) lorsqu'il ne respecte pas les prérequis indiqués ;
- le fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, ou un cas de force majeure.

Aucune stipulation des présentes CGV n'exclut ni ne limite la responsabilité d'ANIMKI en cas de dommage corporel, de faute lourde ou dolosive, ni aucun droit que la loi accorde impérativement au consommateur.

17. Service Client et réclamations

Toute question ou réclamation concernant une commande, un paiement, une facture, un renouvellement ou une résiliation peut être adressée au service client d'ANIMKI, notamment par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@animki.fr.

Afin de faciliter le traitement de sa demande, le Client est invité à préciser l'adresse électronique associée à son compte et, si possible, la référence de la commande concernée. Il ne doit pas transmettre de données bancaires complètes ni d'informations personnelles qui ne seraient pas nécessaires au traitement de sa demande.

ANIMKI examine les réclamations et s'efforce d'y apporter une réponse dans un délai raisonnable.

En cas de contestation portant sur un prélèvement, le Client peut également contacter son établissement bancaire. Cette démarche ne remplace toutefois pas les voies de réclamation, les procédures de médiation ni les droits dont il bénéficie en vertu de la réglementation applicable.

18. Médiation de la consommation

En cas de litige, le consommateur est invité à contacter préalablement le service client d'ANIMKI afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le consommateur peut, sous réserve des conditions de recevabilité applicables, recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation afin de tenter de résoudre son différend à l'amiable.

Le recours à la médiation n'empêche pas le consommateur de saisir la juridiction compétente dans les conditions prévues par la loi.

19. Données personnelles

Les informations relatives au traitement des données personnelles dans le cadre de l'utilisation de Havoise, notamment celles nécessaires à la création du compte, à la gestion des abonnements, aux paiements, à la facturation, au service client et à la prévention de la fraude, sont détaillées dans la politique de confidentialité de Havoise, accessible séparément sur le site.

Cette politique précise notamment les catégories de données collectées, les finalités et bases légales des traitements, les durées de conservation, les éventuels destinataires des données ainsi que les droits dont disposent les utilisateurs et les modalités d'exercice de ces droits.

Les présentes CGV n'ont pas vocation à remplacer la politique de confidentialité ni à en reproduire le contenu.

20. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, dans la mesure où cet événement empêche effectivement l'exécution de l'obligation.

La partie qui l'invoque en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement.

Si l'empêchement dure plus de trente (30) jours consécutifs, chaque partie peut résilier l'Abonnement par courrier électronique. La partie de la Période payée et non fournie est alors remboursée au prorata, sans autre indemnité de part et d'autre.

21. Modification des CGV

ANIMKI peut modifier les présentes CGV, notamment pour tenir compte de l'évolution du Service, des offres ou de la réglementation.

Les nouvelles CGV s'appliquent immédiatement aux souscriptions conclues après leur mise en ligne.

Pour les Abonnements en cours, elles s'appliquent à compter du renouvellement suivant, après information du Client par courrier électronique au moins quinze (15) jours avant cette date. Le Client qui les refuse peut résilier gratuitement avant le renouvellement ; à défaut, l'Abonnement est renouvelé aux nouvelles conditions. La Période en cours reste régie par les CGV acceptées lors de son paiement.

Par exception, une modification imposée par la loi ou une décision d'une autorité, ou une modification exclusivement favorable au Client, s'applique dès son entrée en vigueur.

22. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français, sans préjudice des dispositions impératives de protection dont pourrait bénéficier un consommateur résidant dans un autre pays en vertu de la législation qui lui est applicable.

En cas de litige, les parties privilégient dans un premier temps la recherche d'une solution amiable. À défaut de résolution amiable ou de médiation, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes, déterminées conformément aux règles légales applicables.

Aucune stipulation des présentes CGV ne peut avoir pour effet de priver le consommateur des règles légales de compétence juridictionnelle qui lui sont applicables.

23. Preuve et dispositions finales

Preuve. Les registres informatisés d'ANIMKI et de ses prestataires, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, font foi des commandes, acceptations des CGV, paiements, consommations de Crédits, connexions et échanges électroniques avec le Client, sauf preuve contraire apportée par ce dernier par tout moyen.

Divisibilité. Si une stipulation est déclarée nulle ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur.

Non-renonciation. Le fait pour ANIMKI de ne pas se prévaloir d'une stipulation ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Cession. ANIMKI peut céder le contrat à toute entité qui reprend l'exploitation du Service, à condition que cette cession n'entraîne aucune diminution des droits du Client. Le Client en est informé par courrier électronique et peut résilier sans frais s'il refuse la cession.

Langue. Les présentes CGV sont rédigées en français. En cas de divergence avec une traduction, la version française prévaut, sans préjudice des droits impératifs du Client.

Accès. La version en vigueur est consultable à tout moment sur havoise.com. Les versions antérieures sont communiquées sur simple demande.

ANNEXE — FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Pour faciliter la vérification de votre identité, envoyez-le depuis l'adresse électronique de votre compte Havoise. Une pièce justificative pourra vous être demandée en cas de doute.

À l'attention de : ANIMKI, 10 Boulevard Jean d'Amou, 64100 Bayonne, France.

Par e-mail : contact@animki.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'abonnement suivant :

ABONNEMENT CONCERNÉ

Formule souscrite (Essentiel, Plus ou Premium) :

Date de la commande :

JJ / MM / AAAA

MES COORDONNÉES

Nom et prénom :

Adresse électronique du compte Havoise :

Adresse postale :

DATE ET SIGNATURE

Fait le (date du jour) :

JJ / MM / AAAA

Signature :