



MATANA
l'esprit de la nature



Visitez notre site web

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Ventes (*dites « CGV »*) s'appliquent, sans réserve ni restriction, à l'ensemble des ventes conclues par le Vendeur auprès d'acheteurs professionnels (« *Le Client ou les Clients* »), désirant acquérir les produits proposés à la vente (« *Les Produits* ») par le Vendeur sur son site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca ou à travers son réseau de vente par toutes personnes que le Vendeur aura mandaté à cet effet.

Identification du vendeur

| | |
|-----------------------------|--|
| Raison sociale : | Bako-services inc. Matanah ou Matana |
| Forme juridique : | Entreprise incorporée au Registraire des entreprises du Québec |
| Numéro d'entreprise (NEQ) : | 1175483305 |
| Adresse postale : | 607-4957, rue Lionel-Groulx Saint-Augustin-de-Desmaures QC G3A 0M7 (Canada) |
| Téléphone : | +1 (581) 777-3703 |
| Courriel : | contact@matanah.ca |

Description des produits

Les produits proposés à la vente sont des produits naturels d'origine végétale en provenance de Madagascar, et plus spécifiquement :

- Vanille de Madagascar
- Cacao de Madagascar





MATANA
l'esprit de la nature



- Poudre de baobab
- Huile de baobab

Les caractéristiques principales des produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca ou dans la Fiche descriptive du Produit. Ce dont le client est tenu de prendre connaissance avant de commander.

Le choix et l'achat d'un Produit sont la seule responsabilité du Client.

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

Disponibilités des CGV

Ces CGV sont disponibles à tout moment sur le site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca et prévaudront sur tout autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en :

- a. *Pour la vente en ligne* : cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du site matana-quebec.com
- b. *Pour la vente directe* : recevant un exemplaire des présentes CGV avec son devis/facture. Il pourra également les consulter en tout temps sur le site du Vendeur : www.matana-quebec.com / www.matanah.ca

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.





MATANA
l'esprit de la nature



Territoire de vente

Les produits présentés sur le site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca sont proposés à la vente pour les territoires suivants : Canada, États-Unis, Union Européenne.

En cas de commande vers un pays autre que le Canada, le Client est l'importateur du ou des Produits concernés.

Pour tous les Produits expédiés hors du Canada, le prix sera calculé hors taxes automatiquement.

Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client.

Prix et tarifs

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca ou fournis par le Vendeur ou son représentant, lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur.

Les prix sont exprimés en dollar canadien, avant taxes.

Les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site et calculées préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la livraison des Produits commandés.



SUR MESURE

Professionnels et particuliers



GARANTIE 100%

Produits naturels et authentiques



PRIX JUSTE

Équitable et sans intermédiaires



24/7 POUR VOUS

Achetez à tout moment



Certaines commandes peuvent faire l'objet d'un devis préalablement accepté. Les devis établis par le Vendeur sont valables pour une durée de 3 jour ouvrable après leur établissement.

Commandes

Il appartient au Client de sélectionner sur le site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca ou auprès du Vendeur les Produits qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

a. Vente en ligne sur www.matana-quebec.com / www.matanah.ca

- Le Client choisit le Produit désiré et le met dans le panier;
- Le prix variera en fonction de la quantité demandée;
- Le Client pourra toujours modifier ou supprimer le produit jusqu'à sa validation finale;
- Le Client devra enregistrer ses informations avant de pouvoir payer la commande selon les conditions prévues

Toute commande passée sur le site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

b. Vente directe auprès du Vendeur ou son représentant

- Le Client choisit le Produit désiré après avoir discuté avec le Vendeur ou après avoir reçu la Fiche descriptive et/ou regardé les informations sur le site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca;
- Le Client a été informé du prix et des autres modalités : éventuels frais de traitement, délai de livraison, frais de transport;
- Le Client a accepté un devis ou a pris connaissance de sa facture;
- Le Client procède au paiement selon les modalités et les conditions prévues.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.





Espace client - compte

a. *Vente en ligne sur www.matana-quebec.com / www.matanah.ca*

- Afin de passer commande, le Client est invité à fournir ses informations personnelles;
- Il s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son nom et ses coordonnées, notamment son adresse courriel;
- Le site ne permet pas la création d'un espace personnel, il permet seulement l'achat direct;
- Une fois la commande passée, les informations fournies par le Client sont acheminées dans le système informatique interne du Vendeur;
- Pour accéder aux historiques de commande, le Client recevra de la part du Vendeur un lien pour accéder à son portail-client.

b. *Vente directe auprès du Vendeur ou son représentant*

- Un portail-client au nom du Client sera ouvert dans le système informatique du Vendeur dès lors qu'une commande ou un devis ou une facture est créé (e) à son nom;
- Les informations inscrites seront celles que vous aurez transmises au Vendeur lors de votre commande en ligne, votre rencontre ou votre ouverture de compte;
- Le Client pourra effectuer ses paiements en ligne et/ou selon les conditions de paiement prévues dans le portail-client;
- Le Client pourra suivre ses commandes et accéder à ses historiques de commande dans le portail-client;

En cas de non-respect des CGV et/ou conditions d'utilisation, le site matanah.ca aura la possibilité de suspendre voire fermer le compte d'un client après mise en demeure adressée par voie électronique et sans effet.

Modes de paiement

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Carte bancaire
- PayPal
- Interac en ligne





- Transfert bancaire (nous appeler dans ce cas)
- Paiement à réception de facture (nous contacter dans ce cas)

Lorsque le Client fournit ses renseignements de paiement, il confirme qu'il autorise le Vendeur à utiliser et accéder à l'instrument de paiement choisi. En fournissant ses détails de paiement, le Client confirme qu'il autorise le Vendeur à facturer le montant dû à cet instrument de paiement.

Les données de paiement sont échangées en mode cryptée grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisée sur le site de www.matana-quebec.com / www.matanah.ca et dans le système informatique du Vendeur.

Les paiements effectués par le Client ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le Vendeur des sommes dues.

Si le Vendeur estime que le paiement a violé une loi ou l'une de ses conditions d'utilisation, il se réserve le droit d'annuler la transaction.

Conditions de paiement

Le prix est payable comptant par le Client, en totalité au jour de la passation de la commande.

Le Vendeur ne sera tenu de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paie le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Transport et livraison

Lorsque le Client effectue un achat sur le site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca , il accepte et reconnaît de fournir une adresse courriel valide et une adresse d'expédition pour la commande. Bien que le Vendeur vise à fournir une estimation précise des délais et des coûts d'expédition, ceux-ci peuvent varier en raison de circonstances imprévues.

Les livraisons interviennent dans un délai entre 5 et 15 jours ouvrables après la réception du paiement de la commande.





MATANA
l'esprit de la nature



La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou de contrôle du Produit. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront livrés en une seule fois.

Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de vingt (20) jours, pour toute autre cause que la force majeure, la vente pourra être annulée à la demande écrite du Client. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard quatorze (14) jours suivant la date d'annulation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la commande et à laquelle le transporteur pourra facilement accéder.

Lorsque le Client s'est lui-même chargé de faire appel à un transporteur qu'il choisit lui-même, la livraison est réputée effectuée dès la remise des Produits par le Vendeur au transporteur qui les a acceptés sans réserve. Le Client reconnaît donc que c'est au transporteur qu'il appartient d'effectuer la livraison et ne dispose d'aucun recours en garantie contre le Vendeur en cas de défaut de livraison des marchandises transportées.

Emballage

Les Produits sont emballés et conditionnés selon les informations fournies dans le descriptif du produit sur www.matana-quebec.com / www.matanah.ca ou dans la Fiche descriptive.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport de Produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par le Client.



SUR MESURE

Professionnels et particuliers



GARANTIE 100%

Produits naturels et authentiques



PRIX JUSTE

Équitable et sans intermédiaires



24/7 POUR VOUS

Achetez à tout moment



Réclamations

Le Client est tenu de vérifier l'état des produits livrés. Il dispose d'un délai de deux (2) jours à compter de la livraison pour formuler des réclamations suivant les modalités suivantes :

- ☑ Appeler le Vendeur pour signaler le problème;
- ☑ Envoyer les preuves de défaut du Produit par courriel
- ☑ Trouver une entente avec le Vendeur pour remboursement ou remplacement.

Les réclamations pouvant aboutir à un remboursement des sommes payées par le Client concernent uniquement les Produits présentant des problèmes de qualité avérés tels que la moisissure, la fermentation anormale, la pourriture, etc.

Les réclamations doivent être accompagnées de tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respectés ces formalités, les Produits sont réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le Vendeur.

Retours

La procédure suivante doit être respectée pour retourner les Produits non conforme :

- ☑ Emballer le Produit avec la mention RETOUR;
- ☑ Expédier le Produit à l'adresse du Vendeur;
- ☑ Envoyer par courriel au Vendeur les factures relatives aux frais d'expédition pour remboursement.

Les retours peuvent être effectués en personne à l'adresse indiquée dans les présentes, *en appelant le Vendeur à l'avance*.





Remboursements

Le Vendeur remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant la constatation par le Vendeur du défaut de conformité. Les remboursements se font sur les Produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le Client.

Garanties

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient :

- De la garantie légale de conformité;
- De la certification appropriée pour les Produits biologiques et issus du commerce équitable;
- De la garantie de provenance de Madagascar.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier;
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins non professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.
- Les photographies et graphismes présentées sur le site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

Données personnelles

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Produits par le Vendeur ainsi qu'à leur transmission à des tiers à des fins de livraison des Produits. Ces données sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de vente.





MATANA
l'esprit de la nature



Droit applicable et langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit et lois applicables au Québec et au Canada.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en d'autres langues, seul le texte en français ferait foi en cas de litige.

Tout litige qui n'aurait pas fait l'objet d'un règlement amiable sera soumis au Tribunal des instances du Québec.



SUR MESURE

Professionnels et particuliers



GARANTIE 100%

Produits naturels et authentiques



PRIX JUSTE

Équitable et sans intermédiaires



24/7 POUR VOUS

Achetez à tout moment



CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX VENTES EN LIGNE

Propriété intellectuelle

Tout contenu publié et mis à disposition sur le site www.matanah.ca / www.matana-quebec.com est la propriété de Matana I Bako- services inc. et de ses créateurs. Cela comprend, mais n'est pas limité aux images, textes, logos, documents, fichiers téléchargeables et tout ce qui contribue à la composition de ce site.

Restriction d'âge

L'âge minimum pour utiliser le site est de 18 ans. Les utilisateurs / Clients conviennent qu'en utilisant le site, ils ont plus de 18 ans. Le Vendeur n'assume aucune responsabilité juridique pour les fausses déclarations sur l'âge.

Utilisation acceptable

En tant qu'utilisateur, l'utilisateur / Client doit utiliser le site légalement et de ne pas l'utiliser pour des fins illicites, à savoir :

- Violier les droits des autres utilisateurs / Clients du site;
- Violier les droits de propriété intellectuelle des propriétaires du site ou de tout tiers au site;
- Pirater le compte d'un autre utilisateur du site;
- Agir de toute façon qui pourrait être considérée comme frauduleuse;
- Afficher tout matériel qui peut être jugé inapproprié ou offensant.

Si le Vendeur estime qu'un utilisateur / Client utilise le site illégalement ou d'une manière qui viole les conditions d'utilisation acceptable ci-dessus, le Vendeur se réserve le droit de limiter, suspendre ou résilier son accès à ce site. Le Vendeur se réserve également le droit de prendre toutes les mesures juridiques nécessaires pour empêcher un utilisateur / Client d'accéder au site www.matana-quebec.com / www.matanah.ca





Contributions d'utilisateur

Les utilisateurs / Clients peuvent publier les informations suivantes sur www.matana-quebec.com / www.matanah.ca :

- Notation des produits qu'ils ont achetés

En affichant publiquement sur www.matana-quebec.com / www.matanah.ca, l'utilisateur / Client accepte de ne pas agir illégalement ou violer les conditions d'utilisation acceptable énumérées dans ce document.

Limitation de responsabilité

Matanah I Bako- services inc. (Matana) ou l'un de ses employés sera tenu responsable de tout problème découlant du site. Néanmoins, Matanah I Bako- services inc. et ses employés ne seront pas tenus responsables de tout problème découlant de toute utilisation irrégulière de www.matana-quebec.com / www.matanah.ca.

Indemnités

L'utilisateur / Client indemnise par les présentes Matanah I Bako- services inc. (Matana) de toute responsabilité, de tout coût, de toute cause d'action, de tout dommage ou de toute dépense découlant de votre utilisation de ce site ou de votre violation de l'une des dispositions énoncées dans le présent document.

Lois applicables

Ce document est soumis aux lois applicables au Québec et au Canada et vise à se conformer à leurs règles et règlements nécessaires.

Pour les résidents de l'Union Européenne, le RGPD est la loi applicable qui régit ce document. En cas d'incompatibilité entre une disposition du présent document et le RGPD, les règles du RGPD auront préséance.





Divisibilité

Si, à tout moment, l'une des dispositions énoncées dans le présent document est jugée incompatible ou invalide en vertu des lois applicables, ces dispositions seront considérées comme nulles et seront retirées du présent document. Toutes les autres dispositions ne seront pas touchées par les lois et le reste du document sera toujours considéré comme valide.

Modifications

Ces conditions générales peuvent être modifiées de temps à autre afin de maintenir le respect de la loi et de refléter tout changement à la façon dont nous gérons notre site et la façon dont nous nous attendons à ce que les utilisateurs / Clients se comportent sur notre site. Nous recommandons à nos utilisateurs / Clients de vérifier ces conditions générales de temps à autre pour s'assurer qu'ils sont informés de toute mise à jour. Au besoin, nous informerons les utilisateurs / Clients par courriel des changements apportés à ces conditions ou nous afficherons un avis sur notre site.

Date d'entrée en vigueur : le 1 novembre 2020

Révisée le 4 janvier 2022

