Conditions générales de vente

Version du 24/11/2026 — en vigueur à compter du 24/11/2026

ARTICLE 1

Vendeur

Le site https://www.nyoon.com (le « Site ») est exploité par la société **Nyoon**, société par actions simplifiée au capital de 3 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Montpellier sous le numéro 978 029 577, dont le siège social est situé 2 rue Sainte-Catherine, 34000 Montpellier, France (« Nyoon »).

- N° de TVA intracommunautaire : FR54978029577
- E-mail : admin@nyoon.com
- Téléphone : +33 7 83 44 99 78

ARTICLE 2

Champ d'application

2.1. Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») s'appliquent à toute commande passée sur le Site par une personne physique majeure agissant à des fins non professionnelles (le « Client »).

2.2. Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur à la date de cette commande. Le Client les accepte en cochant la case prévue à cet effet avant de valider sa commande. Elles lui sont envoyées avec l'e-mail de confirmation de commande et peuvent être téléchargées et imprimées à tout moment depuis le Site.

2.3. L'utilisation du Site est par ailleurs régie par les conditions générales d'utilisation (les « CGU ») et le traitement des données personnelles par la politique de confidentialité, accessibles depuis chaque page du Site.

2.4. Les CGV sont rédigées en français et traduites en anglais. En cas de différence entre les deux versions, la version française prévaut.

ARTICLE 3

Âge minimum

Le Site propose notamment des produits réservés aux adultes. **Toute commande est réservée aux personnes âgées d'au moins 18 ans.** En passant commande, le Client déclare avoir 18 ans révolus. Nyoon peut annuler toute commande lorsqu'il existe des raisons sérieuses de penser que le Client est mineur ; le Client est alors intégralement remboursé.

ARTICLE 4

Produits

4.1. Le Site propose des jouets pour adultes en silicone (« Toys »), des accessoires, des articles textiles et de décoration et des produits dérivés (les « Produits »). Leurs caractéristiques essentielles sont présentées sur la fiche de chaque Produit.

4.2. Les Produits en silicone sont fabriqués artisanalement, notamment à la main. De légères variations de teinte, de marbrure ou de finition par rapport aux photographies peuvent exister et sont inhérentes à ce mode de fabrication ; elles ne constituent pas un défaut de conformité lorsqu'elles n'affectent ni l'usage, ni la sécurité, ni les caractéristiques annoncées du Produit.

4.3. **Produits en stock et produits fabriqués à la commande.** La fiche produit indique si le Produit est disponible en stock ou s'il est fabriqué après la commande (mention « fabriqué à la commande » ou « précommande »). Le délai de fabrication et d'expédition applicable est indiqué sur la fiche produit et rappelé avant la validation de la commande (article 7).

4.4. **Produits de second choix.** Nyoon peut proposer à prix réduit des Produits présentant des défauts esthétiques (« Flops »). Chaque défaut est décrit et photographié sur la fiche du Produit concerné. Les défauts ainsi signalés sont acceptés par le Client et ne peuvent fonder une réclamation au titre de la garantie de conformité ; les garanties légales (article 10) s'appliquent en revanche pleinement à tout autre défaut.

4.5. Nyoon peut limiter les quantités commandables par Client, ouvrir les commandes à des dates ou dans des quantités limitées, ou suspendre temporairement la prise de commandes, notamment en fonction de sa capacité de production. Ces limites sont indiquées sur le Site.

ARTICLE 5

Prix

5.1. Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TVA incluse lorsqu'elle est applicable). Ils ne comprennent pas les frais de livraison, qui sont indiqués séparément avant la validation de la commande.

5.2. Les frais de livraison dépendent notamment du pays et de la zone de destination, du poids du colis et du mode de livraison choisi. Ils sont calculés et affichés avant la validation de la commande.

5.3. Pour les livraisons hors de l'Union européenne, des droits de douane, taxes d'importation et frais de dédouanement peuvent être exigés par le pays de destination. Ils ne sont pas compris dans le prix, sont à la charge du Client et sont réglés par lui au transporteur ou aux autorités du pays de destination.

5.4. Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande. Nyoon peut modifier ses prix à tout moment. En cas d'erreur manifeste de prix (prix dérisoire sans rapport avec la valeur du Produit), Nyoon peut annuler la commande et rembourser intégralement le Client.

ARTICLE 6

Commande et paiement

6.1. **Étapes de la commande.** Le Client sélectionne les Produits et, le cas échéant, leurs options (taille, couleur…), puis accède à son panier. Il indique ses coordonnées et l'adresse de livraison, choisit le mode de livraison et le moyen de paiement, vérifie le récapitulatif de sa commande (Produits, prix, frais, délai, total), peut corriger d'éventuelles erreurs, accepte les CGV, donne son consentement explicite au traitement des données de sa commande (article 13), puis valide sa commande en cliquant sur le bouton de commande avec obligation de paiement. Le contrat est conclu à la confirmation du paiement.

6.2. **Moyens de paiement.** Le paiement est exigible en totalité au moment de la commande. Les moyens de paiement acceptés sont affichés lors de la commande ; ils comprennent notamment la carte bancaire, Apple Pay, Google Pay, PayPal, Klarna et certains moyens de paiement locaux. Les paiements sont traités par des prestataires de paiement sécurisés (Stripe, PayPal, Klarna) ; Nyoon n'a jamais accès aux données complètes de carte bancaire. Les paiements fractionnés ou différés proposés par Klarna ou PayPal sont régis par les conditions de ces prestataires.

Enregistrement d'un moyen de paiement. Lors du paiement, le Client peut, s'il le souhaite, demander l'enregistrement de son moyen de paiement afin de l'utiliser pour ses commandes suivantes. Le moyen de paiement est alors conservé par le prestataire de paiement concerné ; Nyoon ne conserve qu'une référence fournie par ce prestataire et les informations permettant au Client de le reconnaître (type, quatre derniers chiffres et date d'expiration pour une carte). Chaque nouvelle commande doit être validée par le Client et peut nécessiter une authentification auprès de sa banque. Le Client peut supprimer un moyen de paiement enregistré à tout moment depuis son compte, rubrique « Moyens de paiement ».

6.3. **Confirmation.** Nyoon envoie au Client, par e-mail, une confirmation de commande reprenant ses éléments essentiels, accompagnée des CGV.

6.4. **Refus ou annulation par Nyoon.** Nyoon peut refuser ou annuler une commande en cas de défaut ou de refus de paiement, de suspicion sérieuse de fraude, de litige antérieur non réglé avec le Client, ou dans les cas prévus aux articles 3 et 5.4. Toute somme déjà payée est alors intégralement remboursée.

6.5. **Archivage.** Nyoon conserve l'écrit constatant le contrat pendant dix ans lorsque la commande est d'un montant égal ou supérieur à 120 euros et en garantit l'accès au Client sur simple demande, par exemple avec le formulaire « Facture ou copie de ma commande » (articles L. 213-1 et D. 213-1 du Code de la consommation).

ARTICLE 7

Livraison

7.1. **Zones de livraison.** Les Produits sont livrables dans les pays proposés lors de la commande. Les livraisons sont effectuées par Chronopost ou par tout autre transporteur indiqué lors de la commande. Un numéro de suivi est communiqué au Client dès l'expédition.

7.2. **Délai de livraison.** Le délai de livraison est indiqué sur la fiche produit et avant la validation de la commande ; il comprend, pour les Produits fabriqués à la commande, le délai de fabrication. Il est rappelé dans l'e-mail de confirmation. **En tout état de cause, Nyoon s'engage à livrer au plus tard six (6) mois après la commande.** Lorsqu'une commande comporte des Produits ayant des délais différents, la commande est expédiée en une seule fois, au délai le plus long, sauf indication contraire.

7.3. **Retard.** Si Nyoon ne livre pas à la date ou à l'expiration du délai indiqués, le Client peut, après avoir enjoint Nyoon par e-mail ou par écrit d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat si la livraison n'est pas intervenue dans ce délai. Le Client peut résoudre immédiatement le contrat lorsque le délai de livraison constituait pour lui une condition essentielle de la commande ou lorsque Nyoon refuse de livrer. Nyoon rembourse alors la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze jours suivant la résolution (articles L. 216-6 à L. 216-8 du Code de la consommation).

7.4. **Transfert des risques.** Les risques de perte ou d'endommagement des Produits sont transférés au Client au moment où celui-ci, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur proposé par Nyoon, en prend physiquement possession.

7.5. **Réception.** Le Client est invité à vérifier l'état du colis à la livraison et, en cas d'anomalie (colis abîmé, ouvert, Produit manquant ou endommagé), à émettre des réserves auprès du transporteur et à en informer Nyoon dans les meilleurs délais à admin@nyoon.com ou avec le formulaire « Mauvais article ou colis abîmé », avec photos si possible. L'absence de réserves ne prive pas le Client de ses droits au titre des garanties légales.

7.6. **Adresse et absence.** Le Client est responsable de l'exactitude de l'adresse de livraison. Si le colis revient à Nyoon parce que l'adresse est erronée ou incomplète ou parce que le Client ne l'a pas retiré dans le délai prévu par le transporteur, Nyoon contacte le Client ; une nouvelle expédition est facturée au Client au coût réel du transport. À défaut de réponse du Client dans un délai de trente jours, la commande est annulée et remboursée, déduction faite des frais de livraison initiaux et des frais de retour effectivement supportés par Nyoon.

ARTICLE 8

Droit de rétractation

8.1. **Délai.** Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de **quatorze (14) jours** pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus ci-dessous. Ce délai court à compter du jour où le Client, ou un tiers qu'il désigne autre que le transporteur, prend physiquement possession du Produit ; pour une commande de plusieurs Produits livrés séparément, il court à compter de la réception du dernier Produit.

8.2. **Exercice.** Pour exercer ce droit, le Client informe Nyoon de sa décision de se rétracter, avant l'expiration du délai, par une déclaration dénuée d'ambiguïté : par e-mail à admin@nyoon.com, par le formulaire de contact du Site (sujet « Annuler ou me rétracter ») ou par courrier à Nyoon, 2 rue Sainte-Catherine, 34000 Montpellier, France. Il peut utiliser le modèle de formulaire figurant en annexe, sans que cela soit obligatoire. Nyoon accuse réception de la rétractation par e-mail.

8.3. **Retour des Produits.** Le Client renvoie les Produits, complets et dans leur emballage d'origine dans la mesure du possible, à l'adresse : **Nyoon, 2 rue Sainte-Catherine, 34000 Montpellier, France**, sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après avoir communiqué sa décision de se rétracter. **Les frais de retour sont à la charge du Client.** Nous recommandons un envoi suivi : la preuve de l'expédition incombe au Client.

8.4. **Remboursement.** Nyoon rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux (sur la base du mode de livraison standard le moins coûteux proposé), au plus tard quatorze jours à compter du jour où elle est informée de la décision de rétractation. Nyoon peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement est effectué avec le moyen de paiement utilisé pour la commande, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen, et sans frais pour lui.

8.5. **Dépréciation.** La responsabilité du Client peut être engagée en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

8.6. **Exceptions.** Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour :

- **les biens descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé** (article L. 221-28, 5°). **Tous les jouets pour adultes (dildos) vendus sur le Site sont livrés dans un emballage scellé de protection et entrent dans cette catégorie dès que ce scellé a été ouvert ou retiré.** Tant que le scellé est intact, le droit de rétractation s'applique normalement ;
- **les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés** (article L. 221-28, 3°), par exemple un Produit portant une inscription, une gravure, un numéro ou une couleur réalisés à la demande expresse du Client. La simple fabrication à la commande d'un Produit du catalogue, sans personnalisation, ne prive pas le Client de son droit de rétractation.

Le Client est informé de ces exceptions sur la fiche des Produits concernés et avant la validation de sa commande.

ARTICLE 9

Service client et réclamations

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter le service client par le formulaire de contact du Site, par e-mail à admin@nyoon.com ou par courrier à l'adresse du siège. Nyoon s'efforce de répondre dans un délai de sept jours ouvrés.

ARTICLE 10

Garanties légales

10.1. Les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil), dans les conditions rappelées dans l'encadré ci-dessous. Pour les mettre en œuvre, le Client contacte le service client (article 9), par exemple avec le formulaire « Un défaut sur mon toy », en décrivant le défaut, photos à l'appui si possible. Lorsque le Produit doit être retourné au titre de ces garanties, les frais de retour sont pris en charge par Nyoon.

10.2. Ces garanties ne couvrent pas les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux instructions d'utilisation, d'entretien, de nettoyage et de stockage fournies avec le Produit ou sur le Site (par exemple l'usage d'un lubrifiant à base de silicone avec un Produit en silicone, l'exposition à une source de chaleur, ou un contact prolongé avec un autre matériau incompatible), ni l'usure normale. Les défauts signalés sur la fiche d'un Produit de second choix (article 4.4) ne sont pas couverts.

> **Encadré – Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés**
>
> Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
>
> Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

ARTICLE 11

Utilisation des Produits

Les Produits sont accompagnés de conseils d'utilisation, d'entretien et d'hygiène, également disponibles sur le Site. Le Client s'engage à les respecter. Les jouets pour adultes sont destinés à un usage personnel et ne doivent pas être partagés sans protection ni nettoyage approprié.

ARTICLE 12

Responsabilité

12.1. Nyoon est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, conformément à l'article L. 221-15 du Code de la consommation. Elle peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou à un cas de force majeure.

12.2. Rien dans les CGV ne limite ni n'exclut les droits que le Client tient de la loi, notamment au titre des garanties légales, ni la responsabilité de Nyoon en cas de faute lourde ou de dommage corporel.

ARTICLE 13

Données personnelles

Les informations relatives aux commandes pouvant révéler des données concernant la vie intime du Client, leur traitement repose sur le consentement explicite que le Client donne en cochant la case prévue à cet effet avant de valider sa commande ; elles ne sont utilisées que pour l'exécution et le suivi de la commande. Les données personnelles du Client sont traitées par Nyoon conformément à sa politique de confidentialité, accessible sur le Site, qui précise notamment les finalités des traitements, leurs bases légales, les destinataires des données, leur durée de conservation et les droits du Client.

ARTICLE 14

Propriété intellectuelle

L'achat d'un Produit ne confère au Client aucun droit sur les marques, dessins, modèles, illustrations, personnages et autres éléments protégés de Nyoon, dont les conditions d'utilisation sont décrites dans les CGU.

ARTICLE 15

Droit applicable et litiges

15.1. Les CGV sont soumises au droit français. Ce choix ne prive pas le Client qui réside dans un autre pays de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de son pays de résidence.

15.2. En cas de litige, le Client peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou toute autre juridiction compétente en application de la loi.

ANNEXE

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Nyoon, 2 rue Sainte-Catherine, 34000 Montpellier, France — admin@nyoon.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) ci-dessous :

- Commandé le (*) / reçu le (*) :
- Numéro de commande :
- 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.