



E-mail : service@xamuka.com

1. Acceptation des conditions

Ces conditions visent à vous informer de vos droits et responsabilités légales concernant votre accès et votre utilisation du site Web de Xamuka Shopping : www.xamuka.com (« Site ») et/ou de toute application mobile ou logicielle associée (collectivement dénommées « Plateforme Xamuka »), y compris, mais sans s'y limiter, les services offerts par Xamuka via la Plateforme Xamuka ou autrement (« Services »).

Votre utilisation/accès à la plateforme Xamuka sera régi par les présentes Conditions et la Politique de confidentialité de Xamuka disponible sur <https://xamuka.com/privacy> (« Politique de confidentialité »). En accédant à la plateforme Xamuka et/ou en effectuant une transaction de vente-achat, vous acceptez d'être lié par les Conditions, y compris toutes les conditions générales et politiques supplémentaires référencées ici et/ou disponibles par hyperlien sur la plateforme Xamuka et reconnaissez qu'elles constituent un accord entre vous et Xamuka. Vous ne pouvez pas accéder à la plateforme Xamuka et utiliser les Services si vous n'acceptez pas les Conditions ou si vous n'êtes pas en mesure d'être lié par les Conditions/la Politique de confidentialité.

Ces Conditions peuvent être mises à jour de temps à autre par Xamuka sans préavis. Il est donc fortement recommandé de consulter ces Conditions, telles que disponibles sur la Plateforme Xamuka, chaque fois que vous accédez et/ou utilisez la Plateforme Xamuka. En cas de conflit ou d'incohérence entre les présentes Conditions et toute autre condition d'utilisation figurant sur la Plateforme Xamuka, les présentes Conditions prévaudront.

Les termes « visiteur(s) », « utilisateur(s) », « vous », « votre », « client(s) » ci-dessous font référence à la personne visitant, accédant, visualisant, naviguant et/ou utilisant la plateforme Xamuka à tout moment.

Si vous avez besoin de précisions concernant les Conditions, veuillez nous écrire à service@xamuka.com

2. Aperçu des services

La plateforme Xamuka est une plateforme permettant aux consommateurs d'effectuer des transactions avec des vendeurs tiers, qui proposent des produits/services à la vente via la plateforme Xamuka. Pour plus de clarté, Xamuka ne fournit aucun service aux utilisateurs autre que la mise à disposition de la plateforme Xamuka comme plateforme pour effectuer des



E-mail : service@xamuka.com

transactions à leurs propres frais et risques, ainsi que d'autres services qui peuvent être spécifiquement notifiés par écrit. Les services de la plateforme Xamuka ne sont disponibles que dans certaines zones géographiques en République Démocratique du Congo (RDC).

Xamuka n'est pas et ne peut pas être partie à une transaction entre vous et les vendeurs tiers, ni avoir un contrôle, une implication ou une influence sur les produits achetés/services dont vous bénéficiez auprès de ces vendeurs tiers (y compris les prix de ces produits/services facturés par ces vendeurs tiers). Xamuka décline donc toute garantie et responsabilité associée à tout produit/service proposé sur la plateforme Xamuka.

3. Admissibilité

Les personnes « incapables de contracter » au sens de la loi congolaise (RDC), y compris les mineurs, les personnes insolvables non libérées, etc., ne sont pas autorisées à utiliser/accéder à la plateforme Xamuka. Cependant, si vous êtes mineur, c'est-à-dire âgé de moins de 18 ans, vous pouvez utiliser/accéder à la plateforme Xamuka sous la surveillance d'un parent adulte ou d'un tuteur légal « compétent pour contracter » qui accepte d'être lié par les présentes conditions. Il vous est toutefois interdit (même sous surveillance) d'acheter tout produit destiné à la consommation des adultes ou dont la vente aux mineurs est interdite, y compris tout produit à base de tabac.

La plateforme Xamuka est destinée aux consommateurs finaux souhaitant acheter des produits/services pour leur consommation personnelle. Si vous êtes un détaillant, une institution, un grossiste ou tout autre utilisateur interentreprises, vous n'êtes pas autorisé à utiliser la plateforme Xamuka.

Afin de déterminer la conformité aux critères d'éligibilité, Xamuka utilise entre autres des algorithmes et/ou une technologie basée sur des critères prédéterminés et, par conséquent, de temps à autre, votre utilisation peut être restreinte ou bloquée en raison d'un chevauchement avec ces algorithmes/critères prédéterminés. Dans de tels cas, si vous êtes un véritable utilisateur de la plateforme Xamuka, veuillez nous contacter pour obtenir de l'aide.

Si vous utilisez la plateforme Xamuka au nom d'une personne/entité, vous déclarez et garantissez que vous êtes autorisé à accepter les présentes conditions au nom de cette personne/entité. En outre, vous et cette personne/entité acceptez d'être conjointement et solidairement responsables et de nous indemniser en cas de violation des présentes conditions.



E-mail : service@xamuka.com

4. Obligations relatives au compte et à l'inscription

Tous les utilisateurs doivent s'inscrire et se connecter pour passer des commandes sur la plateforme Xamuka. Vous devez maintenir votre compte et vos informations d'inscription à jour et correctes pour toutes les communications liées à vos achats sur la plateforme Xamuka. En acceptant les Conditions, vous acceptez de recevoir des communications promotionnelles, transactionnelles ou autres, ainsi que des newsletters de Xamuka et de ses sociétés du groupe/affiliées. Vous pouvez vous désinscrire de ces communications et/ou newsletters en utilisant les options de désinscription disponibles dans ces communications. Vous pouvez également modifier vos préférences de notification comme indiqué dans la section de votre profil de la plateforme Xamuka.

Lorsque vous accédez à la plateforme Xamuka et l'utilisez, Xamuka peut collecter vos informations personnelles identifiables, y compris, mais sans s'y limiter, votre nom, votre adresse e-mail, votre âge, votre adresse, votre numéro de téléphone portable et d'autres coordonnées, votre profil démographique (comme votre âge, votre sexe, votre profession, votre éducation, votre adresse, etc.), vos préférences et des informations sur les pages de la plateforme Xamuka que vous visitez/accédez, les liens sur lesquels vous cliquez sur la plateforme Xamuka, le nombre de fois que vous accédez à une page/fonctionnalité particulière. Nous pouvons également collecter des informations relatives aux transactions que vous effectuez sur la plateforme Xamuka, y compris des informations financières, et toute autre information pouvant être nécessaire pour vous fournir des services et administrer la plateforme Xamuka. Les données personnelles et les informations identifiables ainsi collectées seront soumises à la politique de confidentialité de Xamuka.

En enregistrant votre numéro de téléphone portable chez nous, vous donnez votre consentement pour être contacté par nous ou par un fournisseur de services tiers via des appels téléphoniques, des notifications SMS, des applications mobiles et/ou tout autre mode de communication électronique en cas de commande, d'expédition, de livraison ou de mises à jour liées au support client ou pour toute autre correspondance pouvant être requise dans le cadre de la fourniture de nos Services.

5. Licence et accès limités

Sous réserve des dispositions énoncées dans les présentes Conditions, Xamuka vous accorde une licence personnelle, limitée, non exclusive, non transférable et révoquant pour accéder (pour un usage personnel uniquement)



E-mail : service@xamuka.com

à la Plateforme Xamuka et bénéficier des Services, uniquement comme expressément autorisé dans les présentes Conditions. À condition que vous ne téléchargez pas (autre que la mise en cache des pages) ou ne modifiez aucune partie de celle-ci, sauf avec le consentement écrit préalable exprès de Xamuka. Cette licence limitée n'inclut/autorise aucune revente ou utilisation commerciale de la Plateforme Xamuka ou de son contenu ; toute collecte, utilisation ou utilisation dérivée de la Plateforme Xamuka, de son contenu, de toute liste de produits, de toute description ou de tout prix ; tout téléchargement ou copie d'informations au profit d'un tiers ; ou toute utilisation d'exploration de données, de robots ou d'outils similaires de collecte et d'extraction de données.

Vous acceptez et vous engagez par la présente à ne pas utiliser, héberger, afficher, télécharger, modifier, publier, transmettre, mettre à jour ou partager toute information/contenu/message/langage/document (y compris dans le cadre de services de cadeaux/services d'impression/commandes à livrer à quelqu'un d'autre - destinataires tiers/messages à livrer avec la commande) (que ce soit par écrit ou autrement lors de la communication sur la plateforme Xamuka, y compris, mais sans s'y limiter, la communication avec nos agents d'assistance ou partenaires de livraison, par tout moyen) qui (« Conduite interdite ») :

Appartient à une autre personne et sur lequel vous n'avez aucun droit ni aucun droit complet ;

Est nuisible, menaçant, abusif, indécent, discriminatoire, délictuel, vulgaire, profane, harcelant, blasphématoire, diffamatoire, problématique, obscène, pornographique, pédophile, calomnieux, envahissant la vie privée d'autrui, haineux ou racialement ou ethniquement répréhensible, dénigrant, relatif au blanchiment d'argent ou aux jeux de hasard ou encourageant celui-ci, ou autrement offensant, répréhensible, menaçant, inapproprié ou illégal de quelque manière que ce soit ;

Contient du matériel qui viole les normes des Services ;

Accuser d'autres personnes d'activités illégales ou décrire des confrontations physiques ;

Tente d'usurper l'identité d'une autre personne ou entité ;

Déguise ou tente de dissimuler l'origine de vos messages ou contenus, y compris, mais sans s'y limiter : (a) en soumettant votre contenu sous un faux nom ou sous de faux prétextes ; ou (b) en dissimulant ou en tentant de dissimuler l'adresse IP à partir de laquelle votre contenu est soumis ;

Porte préjudice aux mineurs de quelque façon que ce soit ;



E-mail : service@xamuka.com

Enfreint un brevet, une marque déposée, un droit d'auteur ou un autre droit de propriété/propriété intellectuelle ;

Viole toute loi applicable et/ou peut entraîner une responsabilité civile/pénale ;

Contient des virus logiciels ou tout autre code, fichier ou programme informatique conçu pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de toute ressource informatique ;

Menace l'unité, l'intégrité, la défense, la sécurité ou la souveraineté du Congo(RDC), les relations amicales avec les États étrangers ou l'ordre public, ou incite à la commission de toute infraction reconnaissable, ou empêche l'enquête sur toute infraction, ou insulte toute autre nation ;

Est trompeur ou connu comme étant faux de quelque façon que ce soit ; et/ou Tente de faire l'une des choses ci-dessus.

Vous reconnaissez que Xamuka n'a aucune obligation de surveiller votre accès ou votre utilisation des Services – ou celui de quiconque – pour détecter toute violation des Conditions, ni de réviser ou de modifier tout contenu. Cependant, nous avons le droit de le faire dans le but d'exploiter et d'améliorer les Services (y compris, sans limitation, à des fins de prévention de la fraude, d'évaluation des risques, d'enquête et d'assistance à la clientèle), pour garantir votre conformité aux Conditions et pour nous conformer à la loi applicable ou à l'ordonnance ou à l'exigence d'une procédure judiciaire, d'un tribunal, d'un décret de consentement, d'une agence administrative ou d'un autre organisme gouvernemental.

Toute responsabilité découlant ou liée à la violation des présentes Conditions, y compris en relation avec les informations/contenus/messages susmentionnés, relève de votre seule et absolue responsabilité, et non de celle de Xamuka.

La plateforme Xamuka ou toute partie de la plateforme Xamuka ne peut être reproduite, dupliquée, copiée, vendue, revendue, visitée ou autrement exploitée à des fins commerciales sans le consentement écrit préalable exprès de Xamuka.

Vous ne pouvez pas encadrer ou utiliser des techniques de cadrage pour inclure une marque commerciale, un logo ou d'autres informations exclusives (y compris des images, du texte, une mise en page ou un formulaire) de la plateforme Xamuka ou de Xamuka et/ou de ses sociétés du groupe/affiliées sans le consentement écrit préalable exprès de Xamuka.

Vous ne pouvez pas utiliser de métabalises ou tout autre « texte caché » utilisant le nom ou les marques déposées de Xamuka sans le consentement écrit préalable exprès de Xamuka.



E-mail : service@xamuka.com

Vous ne devez pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à une partie ou à une fonctionnalité de la plateforme Xamuka, ou à tout autre système ou réseau connecté à la plateforme Xamuka ou à tout serveur, ordinateur, réseau ou à l'un des services proposés sur ou via la plateforme Xamuka, par piratage, « extraction de mots de passe » ou tout autre moyen illégitime.

Toute utilisation non autorisée mettra automatiquement fin à l'autorisation ou à la licence accordée par Xamuka, déterminée à la seule discrétion de Xamuka.

6. Publicité

Une partie du site Web peut contenir des informations publicitaires ou du matériel promotionnel ou tout autre matériel soumis à Xamuka par des tiers/marques ou clients. La responsabilité de s'assurer que le matériel soumis pour inclusion sur la plateforme Xamuka est conforme aux lois internationales et nationales applicables incombe exclusivement à la partie fournissant les informations/matériels. Votre correspondance ou vos relations commerciales avec, ou votre participation aux promotions des annonceurs (autres que Xamuka) trouvés sur ou via la plateforme Xamuka, y compris le paiement et la livraison de biens ou services connexes, et toutes autres conditions, garanties ou représentations associées à ces transactions, seront uniquement entre vous et cet annonceur. Xamuka ne sera pas responsable de toute erreur ou omission, inexactitude dans le matériel publicitaire ou de toute perte ou dommage de toute sorte résultant de telles transactions ou de la présence de ces autres annonceurs sur la plateforme Xamuka.

Pour toute information relative à une campagne caritative (« Campagne caritative ») envoyée aux clients et/ou affichée sur la plateforme Xamuka où les clients ont la possibilité de faire un don d'argent par le biais (a) d'un paiement sur un site Web tiers ; ou (b) d'un dépôt de fonds sur un compte bancaire tiers, Xamuka n'est en aucun cas impliquée dans la collecte ou l'utilisation des fonds collectés dans le cadre de la Campagne caritative. Xamuka n'accepte aucune responsabilité quant à l'exactitude, l'exhaustivité, la légalité ou la fiabilité de toute information liée à la Campagne caritative. Les informations relatives à la Campagne caritative sont affichées à titre informatif uniquement et il est conseillé aux clients de procéder à une vérification indépendante avant de prendre toute mesure à cet égard.

Dans le cadre des campagnes de publicité/marketing/visibilité, les marques/annonceurs/sponsors peuvent diffuser des contenus de bannières/programmes d'échantillonnage/concours/distributions de flyers/autres campagnes promotionnelles de ce type sur/via la plateforme



E-mail : service@xamuka.com

Xamuka / Xamuka. Nonobstant toute disposition contraire, vous acceptez que dans toute la mesure permise par la loi, Xamuka n'aura aucune responsabilité en ce qui concerne ces campagnes (y compris les concours/récompenses de concours), qui constitueront un accord bipartite entre vous et les marques/annonceurs/sponsors, y compris en ce qui concerne le respect des obligations spécifiées ci-dessous. La participation à ces campagnes, l'accès à tout lien tiers intégré, la numérisation de codes et/ou la mise à disposition de services dans le cadre de ces campagnes se font à vos propres risques et sont en outre régis par les conditions générales des campagnes et des marques/annonceurs/sponsors concernés. Xamuka ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, concernant les campagnes (y compris les concours/récompenses de concours). La marque/l'annonceur/le sponsor sera seul responsable de leur respect.

7. Avis de non-responsabilité

Vous reconnaissez et vous engagez à accéder aux services sur la plateforme Xamuka et à effectuer des transactions à vos propres risques et à faire preuve de discernement avant de conclure toute transaction. Xamuka fait de son mieux pour afficher les produits disponibles, y compris en ce qui concerne leur couleur, leur taille, leur forme et leur apparence, aussi précisément que possible. Cependant, comme ils sont représentatifs, la couleur, la taille, la forme et l'apparence réelles peuvent varier par rapport à la représentation sur votre écran mobile/ordinateur/écran.

Xamuka ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie concernant les produits (y compris les biens numériques) disponibles sur la plateforme Xamuka et ne soutient ni n'approuve implicitement ou explicitement la vente ou l'achat de tels produits sur la plateforme Xamuka, y compris en ce qui concerne la disponibilité, l'utilisabilité, l'échange ou l'acceptation de ces produits sur toute autre plateforme. Xamuka n'accepte aucune responsabilité pour toute erreur, inexactitude ou omission de tiers ou pour les informations/entrées reçues de tiers et qui vous sont fournies via la plateforme Xamuka ou autrement. Pour clarifier, les conditions générales du vendeur/émetteur/marque tiers de produits (y compris les biens numériques tels que les logiciels/cartes cadeaux/bons) s'appliquent à vous en plus des présentes conditions.

Vous reconnaissez et acceptez que Xamuka ne pourra, à aucun moment, avoir la propriété, le contrôle et/ou le titre de propriété sur tout produit, qui fait



E-mail : service@xamuka.com

l'objet d'un contrat de vente et d'achat bipartite entre vous et le vendeur tiers concerné. Xamuka n'a aucun contrôle sur la qualité, la qualité marchande et l'adéquation à un usage particulier, le défaut de fourniture ou tout autre aspect quel qu'il soit du ou des produits et n'est pas responsable des dommages ou des retards dus aux produits en rupture de stock ou indisponibles.

8. Partenaires de livraison

Nous facilitons la livraison des commandes passées sur la plateforme Xamuka par l'intermédiaire de sous-traitants indépendants, c'est-à-dire de partenaires de livraison, sur une base mandant-mandataire. Pour plus de clarté, les partenaires de livraison ne sont ni des employés ni des agents de Xamuka, et ils sont purement associés à Xamuka en tant que prestataires de services indépendants sur une base mandant-mandataire et ne sont pas exclusivement liés par Xamuka pour fournir des services de livraison à un moment donné. Pour clarifier, il n'existe aucune relation mandant-mandataire entre Xamuka et le partenaire de livraison, et en tant que tel, Xamuka, en aucun cas, ne peut être tenu responsable des actes/omissions du partenaire de livraison.

Vous êtes tenu de respecter la dignité et la diversité des partenaires de livraison et de permettre également la mise en place d'un environnement de travail sécurisé et sans crainte pour les partenaires de livraison, y compris la prévention et la dissuasion du harcèlement (y compris le harcèlement sexuel) envers les partenaires de livraison. Nous nous réservons le droit de refuser votre accès à la plateforme Xamuka et de limiter par ailleurs votre accès à la plateforme Xamuka à notre entière discrétion si vous vous comportez avec un partenaire de livraison d'une manière discourtoise, irrespectueuse ou abusive, ou qui peut être jugée inappropriée ou illégale. Vous êtes tenu de traiter tous les partenaires de livraison avec courtoisie et respect. Les conséquences de toute action inappropriée de votre part, y compris les réclamations formulées/indemnités réclamées par tout partenaire de livraison, seront entièrement à votre charge.

9. Avis, commentaires, soumissions

Tous les avis, commentaires, suggestions, idées et autres soumissions divulgués, soumis ou proposés sur la plateforme Xamuka ou autrement divulgués, publiés, soumis ou proposés en relation avec l'utilisation de la



E-mail : service@xamuka.com

plateforme/des services Xamuka (collectivement, les « commentaires ») seront et resteront la propriété de Xamuka. En contrepartie de l'utilisation des services sur la plateforme Xamuka et en soumettant vos commentaires, vous accordez par la présente de manière irrévocable à Xamuka et à ses sociétés du groupe/affiliées une licence et un droit perpétuels, irrévocables, mondiaux, non exclusifs, entièrement payés et libres de droits, cessibles, sous-licenciables et transférables d'utiliser vos commentaires et tous les droits de propriété intellectuelle y afférents à toute fin, y compris la publicité et le marketing.

Xamuka sera autorisé à utiliser, reproduire, divulguer, modifier, adapter, créer des œuvres dérivées de tout commentaire, et publier, afficher et distribuer tout commentaire soumis à quelque fin que ce soit sans restriction. Xamuka n'est et ne sera pas tenu de : (a) maintenir la confidentialité des commentaires ; ou (b) payer une compensation pour tout commentaire ou l'utilisation de tout commentaire ; ou (c) répondre à tout commentaire. Vous acceptez que tout commentaire soumis par vous sur la plateforme Xamuka ne violera pas les conditions ou tout droit d'un tiers, y compris le droit d'auteur, la marque déposée, la confidentialité ou tout autre droit personnel ou de propriété, et ne causera aucun préjudice à une personne ou une entité. Vous acceptez en outre qu'aucun commentaire soumis par vous sur la plateforme Xamuka ne sera ou ne contiendra de contenu diffamatoire ou autrement illégal, menaçant, abusif ou obscène, ou ne contiendra de virus logiciels, de campagnes politiques, de sollicitations commerciales, de chaînes de lettres, de courriers de masse ou toute forme de « spam ». Xamuka se réserve le droit (mais n'assume aucune obligation) de surveiller, modifier et/ou supprimer tout commentaire soumis sur la plateforme Xamuka. Vous accordez par la présente à Xamuka le droit d'utiliser les noms que vous soumettez en relation avec tout commentaire. Vous acceptez de ne pas utiliser une fausse adresse e-mail, de vous faire passer pour une personne ou une entité, ou d'induire en erreur quant à l'origine des commentaires que vous soumettez. Vous êtes et resterez responsable du contenu de tout commentaire que vous faites et vous acceptez d'indemniser Xamuka, ses sociétés du groupe, ses sociétés affiliées et leurs directeurs, employés, dirigeants, agents et représentants respectifs (« Parties Xamuka ») contre toutes réclamations, pertes et responsabilités résultant de tout commentaire que vous soumettez. En outre, toute confiance accordée aux commentaires disponibles sur la plateforme Xamuka par un tiers/d'autres utilisateurs sera à vos seuls risques et frais.



E-mail : service@xamuka.com

10. Propriété intellectuelle

Xamuka et/ou ses partenaires de marque/vendeurs (selon le cas) se réservent expressément tous les droits de propriété intellectuelle sur tous les textes, programmes, produits, processus, technologies, images, contenus et autres éléments qui apparaissent sur la plateforme Xamuka. L'accès à la plateforme Xamuka ou son utilisation ne confère pas et ne doit pas être considéré comme conférant à quiconque une licence, une sous-licence sur des droits de propriété intellectuelle. Tous les droits, y compris les droits d'auteur, sur la plateforme Xamuka appartiennent à Xamuka ou lui sont concédés sous licence. Toute utilisation de la plateforme Xamuka ou de son contenu, y compris sa copie ou son stockage en tout ou en partie, est interdite sans le consentement écrit préalable exprès de Xamuka.

Vous ne pouvez pas modifier, distribuer ou republier quoi que ce soit sur/ depuis la plateforme Xamuka à quelque fin que ce soit. Les noms et logos ainsi que tous les noms de produits et services, marques de conception et slogans associés sont des marques commerciales/marques de service de Xamuka, de ses sociétés du groupe/affiliées, de ses partenaires ou de ses fournisseurs/prestataires de services. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Aucune licence de marque commerciale ou de marque de service n'est accordée en relation avec les éléments contenus sur la plateforme Xamuka. L'accès ou l'utilisation de la plateforme Xamuka n'autorise personne à utiliser un nom, un logo ou une marque de quelque manière que ce soit. Les références sur la plateforme Xamuka à des noms, marques, produits ou services de tiers ou des liens hypertextes vers des sites ou des informations de tiers sont fournis uniquement pour votre commodité après avoir obtenu le consentement exprès de tiers et ne constituent ni n'impliquent en aucune façon l'approbation, le parrainage ou la recommandation par Xamuka du tiers, des informations, de ses produits ou services.

La plateforme Xamuka peut afficher du contenu tiers (y compris du contenu intégré) ou des liens vers des pages Web, du contenu, des applications, des produits et des services tiers, y compris des publicités et des promotions (collectivement, le « Contenu tiers ») en tant que service aux personnes intéressées par ces informations. Nous ne contrôlons, n'approuvons ni n'adoptons aucun Contenu tiers, y compris que l'inclusion de tout lien n'implique pas l'affiliation, l'approbation ou l'adoption par Xamuka de tout site ou de toute information qu'il contient, et ne peut garantir son exactitude ou son exhaustivité. Vous reconnaissez et acceptez que nous ne sommes pas



E-mail : service@xamuka.com

responsables de quelque manière que ce soit de tout Contenu tiers et que nous n'assumons aucune responsabilité de mise à jour ou de révision de ce Contenu tiers.

Xamuka n'est pas responsable du contenu des sites tiers et ne fait aucune déclaration concernant le contenu ou l'exactitude du contenu de ces sites. Si vous décidez d'accéder à un lien d'un site Web tiers et/ou de bénéficier d'un service en vertu de celui-ci, vous le faites entièrement à vos propres risques et frais.

11. Signaler une violation des droits de propriété intellectuelle

Xamuka respecte la propriété intellectuelle des autres entités. Si vous pensez que vos droits de propriété intellectuelle ont été violés/utilisés d'une manière qui entraîne une infraction, veuillez-nous en informer à l'adresse info@xamuka.com

Nous évaluerons le contenu de votre notification et vous répondrons dans un délai raisonnable. Nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons appropriées conformément à la loi applicable et à nos politiques. Nous pouvons également vous contacter pour obtenir des détails supplémentaires. Il convient de noter que le signalement d'informations inexactes, fausses ou trompeuses à Xamuka peut entraîner une responsabilité civile et/ou pénale. Vous acceptez d'indemniser Xamuka pour toutes les réclamations déposées par un ou plusieurs tiers contre Xamuka découlant de ou en relation avec la soumission de votre e-mail à service@xamuka.com

12. Politique de confidentialité

Xamuka respecte votre vie privée et apprécie la confiance que vous lui accordez. La « Politique de confidentialité » de Xamuka <https://xamuka.com/privacy> détaille la manière dont les informations vous concernant sont collectées, utilisées et divulguées. Il est conseillé aux clients de lire et de comprendre attentivement notre politique de confidentialité, car en accédant à la plateforme Xamuka, vous acceptez d'être lié par les termes et conditions de la politique de confidentialité

et consentez à la collecte, au stockage et à l'utilisation des informations vous concernant comme prévu dans les présentes.



E-mail : service@xamuka.com

Notre politique de confidentialité sera réputée avoir été incorporée aux présentes conditions par référence et est sujette à modification de temps à autre.

13. Divulgence d'informations

Afin de se protéger contre la perte, l'utilisation abusive et l'altération des informations sous son contrôle, Xamuka a mis en place des procédures physiques, électroniques et de gestion appropriée. Bien que Xamuka s'efforce de préserver la confidentialité de vos informations personnelles identifiables, les transmissions effectuées via Internet ne peuvent pas être entièrement sécurisées. En utilisant la plateforme Xamuka, vous acceptez que Xamuka ne soit pas responsable de la divulgation de vos informations en raison d'erreurs de transmission et/ou d'actes non autorisés de tiers.

Enregistrement des appels : tous les appels entre vous et nous (y compris entre vous et les partenaires de livraison) (directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers) peuvent être enregistrés par nous ou par le tiers engagé par nous. Tous ces appels peuvent être enregistrés, y compris à des fins de formation interne et de qualité, par nous et/ou par tout tiers désigné par nous. Vous acceptez et autorisez explicitement Xamuka et le tiers engagé par Xamuka à enregistrer tous les appels avec vous et à les partager avec notre personnel autorisé/nos partenaires de livraison et les tiers concernés aux fins énoncées ci-dessus.

Vous acceptez également explicitement et autorisez Xamuka à partager toutes les données (y compris les enregistrements d'appels) vous concernant avec ses sociétés du groupe/affiliées et/ou les autorités gouvernementales/réglementaires, si la loi l'exige.

14. Fausse déclaration

Xamuka n'assume aucune responsabilité pour toute communication non autorisée par Xamuka concernant des offres, promotions, ventes à domicile, etc. Cela inclut, sans s'y limiter, toute fraude ou fausse déclaration causée par des administrateurs tiers entraînant une perte ou un préjudice pour l'utilisateur. Les utilisateurs sont avertis que Xamuka ne gère aucun centre d'appels et ne met à disposition de ses utilisateurs aucun numéro de téléphone fixe/mobile/identifiant de messagerie électronique/canal de médias sociaux/tout autre moyen électronique pour la communication, sauf



E-mail : service@xamuka.com

comme spécifiquement indiqué dans les présentes Conditions et à cette fin, vous êtes mis en garde contre les personnes non autorisées/les fraudeurs et les imposteurs prétendant appeler/répondre au nom de Xamuka. Si un utilisateur souhaite communiquer, il peut communiquer à l'adresse e-mail suivante en plus de l'option de chat plus rapide dans l'application : E-mail : service@xamuka.com.

Veillez noter : Xamuka ne sollicite pas d'informations confidentielles telles que le code OTP/CVV/PIN/numéro de carte, que ce soit par téléphone, par courrier ou par tout autre moyen. Xamuka ne vous demandera pas non plus de partager des données ou informations sensibles par courrier électronique ou par téléphone. Si vous recevez une telle demande par courrier électronique ou par téléphone, veuillez ne pas répondre/divulguer de données ou informations sensibles. Veuillez ne pas révéler ces informations à des fraudeurs et à des imposteurs prétendant appeler au nom de Xamuka.

Veillez signaler toute activité suspecte à service@xamuka.com.

15. Vous comprenez, acceptez et confirmez

Vous serez seul responsable de fournir les informations de livraison correctes, y compris le nom du destinataire, l'adresse, les coordonnées, etc. et d'effectuer les paiements pour toutes les commandes passées via votre compte, que ce soit pour une livraison à votre propre adresse ou à celle de quelqu'un d'autre. Xamuka n'aura aucune responsabilité/obligation à cet égard (y compris l'acceptation de toute demande de remboursement/d'annulation de commande).

Si la livraison d'un produit est retardée ou est renvoyée de sa destination (y compris en raison d'un nom ou d'une adresse incorrecte ou d'autres informations incorrectes/trompeuses ou de l'indisponibilité du destinataire ou du refus d'accepter la commande au moment de la livraison), Xamuka ne sera pas responsable de la même chose/responsable de procéder à une nouvelle livraison. Tous les frais engagés par Xamuka à cet égard seront à votre charge.

Bien que Xamuka fasse de son mieux pour garantir que les Produits/Services vous soient livrés dans le délai indiqué au moment de la passation de la commande, Xamuka ne fait aucune déclaration, garantie ou assurance concernant le délai de livraison, car le délai de livraison estimé peut être modifié sans préavis et il pourrait y avoir des retards pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Xamuka, telles que la disponibilité de prestataires de services de livraison tiers, la demande, les



E-mail : service@xamuka.com

conditions de circulation et météorologiques, un cas de force majeure, l'emplacement fourni par le(s) client(s), le fait que le(s) client(s) ne réponde(nt) pas à l'appel, le(s) partenaire(s) de livraison confronté(s) à des difficultés sur le terrain (y compris tout problème avec leurs véhicules de livraison, la société leur permettant l'accès sans tracas ni retard), etc.

La commande sera normalement livrée lorsqu'une personne pourra la recevoir à l'adresse que vous aurez fournie. Vous serez seul responsable des produits si vous demandez au partenaire de livraison de les laisser à votre porte et/ou de les remettre à une autre personne. Dans de tels cas, vous ne pourrez réclamer aucun montant/remboursement à Xamuka en cas de perte/dommage/défaut de tout produit/service. Vous dégagez expressément Xamuka de toute responsabilité pouvant découler du fait que la commande soit laissée sans surveillance pendant une certaine période. Cela comprend, sans s'y limiter, le vol, la falsification, la contamination et le résultat de tout changement de température des produits.

En cas de commandes en espèces à la livraison passées via votre compte (que ce soit pour une livraison à votre propre adresse ou à une autre adresse/l'adresse de quelqu'un d'autre), il sera de votre seule responsabilité et obligation d'effectuer le paiement en espèces/de vous assurer que ce paiement est effectué et de vous assurer en outre que celui-ci est exact (c'est-à-dire qu'aucun montant en espèces inférieur ou supplémentaire n'est versé aux partenaires de livraison). Nous ne serons pas responsables de toute divergence à cet égard.

Utiliser les services fournis par Xamuka à des fins légales uniquement et se conformer à toutes les lois et réglementations applicables lors de l'utilisation/de l'accès et des transactions sur la plateforme Xamuka.

Vous vous engagez à fournir des informations authentiques et véridiques dans tous les cas où des informations vous sont demandées. Xamuka se réserve le droit de confirmer et de valider les informations et autres détails fournis par vous à tout moment.

Que si à tout moment, les informations fournies par vous s'avèrent fausses ou inexactes (en tout ou en partie), Xamuka aura le droit, à sa seule discrétion, de rejeter l'inscription, d'annuler toutes les commandes et de vous interdire d'utiliser ses Services et autres services affiliés à l'avenir sans aucune information préalable et sans aucune responsabilité envers vous.

Que vous accédez aux Services mis à disposition par Xamuka et effectuez des transactions à vos seuls risques et périls et que vous faites preuve de discernement et de prudence avant de conclure une transaction via la plateforme Xamuka.



E-mail : service@xamuka.com

Les transactions effectuées via la plateforme Xamuka peuvent être soumises à des frais de livraison, de manutention, de commodité, de petit panier, de forte demande, de pluie, d'impression, de cadeaux ou à d'autres frais/charges pouvant être prélevés de temps à autre (« Frais de service »). Vous serez informé de ces frais de service avant de passer votre commande sur la plateforme Xamuka au moment du paiement. En passant la commande, vous acceptez de payer ces frais de service. Les frais de service peuvent varier d'une commande à l'autre, ce qui peut être déterminé en fonction de plusieurs facteurs tels que la valeur de la commande/du panier, la distance, l'heure de la journée, le temps nécessaire, la demande de livraison, l'analyse en temps réel du trafic et des conditions météorologiques, les pics saisonniers ou d'autres paramètres pouvant être déterminés de temps à autre. En outre, **Xamuka** peut de temps à autre offrir aux clients des crédits, des remises, des codes promotionnels, des bons ou toute autre forme de remise en argent qu'elle peut décider à sa discrétion. Xamuka se réserve le droit de modifier, convertir, annuler et/ou interrompre ces crédits, codes promotionnels ou bons, comme il le juge approprié.

Qu'avant de passer commande, vous reconnaissez avoir vérifié et examiné la description du produit avec soin et suffisamment de détails. En passant une commande sur la Plateforme Xamuka, vous acceptez d'être lié par les conditions de vente incluses dans la description de l'article sans exception.

En utilisant la plateforme Xamuka ou tout service, vous pouvez rencontrer du contenu qui peut être considéré par certains comme offensant, indécent ou répréhensible, contenu qui peut ou non être identifié comme tel. Vous acceptez d'utiliser la plateforme Xamuka et tout service à vos seuls risques et périls et que, dans toute la mesure permise par la loi applicable, les parties Xamuka n'auront aucune responsabilité envers vous pour tout contenu qui pourrait être considéré comme offensant, indécent ou répréhensible à vos yeux.

Xamuka évolue constamment afin de fournir la meilleure expérience et les meilleures informations possibles à ses clients. Vous reconnaissez et acceptez que la forme et la nature des Services fournis par Xamuka peuvent nécessiter d'y apporter certaines modifications. Par conséquent, Xamuka se réserve le droit de suspendre/annuler ou d'interrompre tout ou partie des produits ou services à tout moment sans préavis, d'apporter des modifications et des altérations à tout ou partie de son contenu, produits et services contenus sur la Plateforme Xamuka sans préavis.

Nous, le logiciel ou la boutique d'applications logicielles qui met le logiciel à disposition en téléchargement pouvons inclure une fonctionnalité permettant



E-mail : service@xamuka.com

de vérifier automatiquement les mises à jour ou les mises à niveau du logiciel. À moins que votre appareil, ses paramètres ou le logiciel de votre ordinateur ne permettent pas la transmission ou l'utilisation de mises à niveau ou de mises à jour, vous acceptez que nous, ou la boutique de logiciels ou d'applications logicielles applicable, puissions vous informer de la disponibilité de ces mises à niveau ou mises à jour et les envoyer automatiquement sur votre appareil ou ordinateur de temps à autre. Vous devrez peut-être installer certaines mises à niveau ou mises à jour du logiciel afin de continuer à accéder aux Services ou à les utiliser, ou à des parties de ceux-ci (y compris les mises à niveau ou les mises à jour conçues pour corriger des problèmes avec les Services). Toutes les mises à jour ou mises à niveau que nous vous fournissons en vertu des Conditions seront considérées comme faisant partie des Services.

Dans le cadre de nos efforts visant à améliorer en permanence la plateforme et les services Xamuka, nous effectuons des recherches et des expériences de temps à autre sur divers aspects des services et des offres, notamment nos applications, nos sites Web, notre interface utilisateur et nos campagnes promotionnelles. En conséquence, certains clients peuvent à tout moment bénéficier de fonctionnalités différentes des autres. Cela vise à améliorer la plateforme Xamuka, à la rendre plus pratique et plus facile à utiliser, à améliorer l'expérience client, à renforcer la sécurité de nos services et offres et à développer de nouveaux services et fonctionnalités.

16. Taxes sur votre commande

Concernant la commande que vous avez passée, Xamuka émettra des documents tels que le récapitulatif de la commande, les factures fiscales, etc., conformément à la loi applicable et aux pratiques commerciales courantes. Votre commande peut contenir les éléments suivants et les documents correspondants :

Fourniture de biens par des vendeurs tiers répertoriés sur la plateforme Xamuka - Facture fiscale TVA émise au nom du vendeur tiers ;

Fourniture de services par Xamuka ou un prestataire de services tiers - Facture fiscale émise par Xamuka ou un prestataire de services tiers ;

Les documents ci-dessus peuvent être consultés sur la page récapitulative de la commande une fois que les marchandises vous ont été livrées.



E-mail : service@xamuka.com

Vous reconnaissez et acceptez que le droit à tout avantage de TPS concernant les biens/services achetés via la plateforme Xamuka sera soumis aux conditions générales de TPS (en plus des présentes conditions) et à la soumission d'un numéro de TPS valide par vous, tel qu'affiché et requis au moment de la passation de la commande sur la plateforme Xamuka. Ces conditions générales de TPS seront réputées avoir été incorporées aux présentes conditions par référence et sont susceptibles d'être modifiées de temps à autre.

17. Annulation de commande

Vous reconnaissez que (a) votre annulation, ou tentative ou prétendue annulation d'une commande ou (b) une annulation pour des raisons non imputables à Xamuka, constituera une violation des Conditions et toute demande de ce type sera autorisée sous réserve de son acceptation par Xamuka. Pour toute annulation autorisée, nous procéderons, le cas échéant, à un remboursement du produit/de la commande concerné(e), qui pourra prendre la forme de codes/coupons promotionnels qui seront disponibles pour être utilisés sur une facture ultérieure pour les transactions sur la plateforme Xamuka, conformément aux conditions spécifiées, le cas échéant, telles que la période de validité.

Les commandes peuvent être annulées par Xamuka dans l'un des cas suivants : (a) s'il est suspecté qu'un client a effectué une transaction frauduleuse, ou (b) s'il est suspecté qu'un client a effectué une transaction qui n'est pas conforme ou viole les présentes Conditions, ou (c) en cas d'indisponibilité du ou des produit(s), ou (d) pour toute raison indépendante de la volonté de Xamuka, y compris les causes de difficultés logistiques liées à la livraison. Pour de telles annulations, Xamuka procédera à un remboursement, le cas échéant, du produit/de la commande concerné(e), dans un délai d'environ **72** heures.

En outre, Xamuka s'efforce de garantir que les spécifications et les prix de tous les produits/services proposés à la vente sont véridiques et corrects. Bien que des précautions soient prises pour en garantir l'exactitude, il arrive que les spécifications/prix ne soient pas à jour ou soient inexacts en raison de problèmes techniques, d'erreurs typographiques ou d'informations incorrectes sur les produits/services fournies à Xamuka par des vendeurs tiers. Dans un tel cas, vous serez averti dès que Xamuka aura connaissance de cette erreur. Dans chacun de ces cas, nonobstant toute disposition contraire, Xamuka se réserve le droit d'annuler la commande et d'initier un



E-mail : service@xamuka.com

remboursement, le cas échéant, sur la commande/le produit concerné sous forme de crédit/remboursement/coupon/code promotionnel pour la valeur du produit/de la commande concerné(e) qui sera disponible pour être utilisé sur une facture ultérieure pour les transactions sur la plateforme Xamuka, conformément aux conditions spécifiées, le cas échéant, telles que la période de validité.

Nous nous réservons le droit de refuser l'accès aux utilisateurs non conformes / qui semblent impliqués dans des transactions frauduleuses à tout moment ou d'annuler toute commande passée par eux à l'avenir.

18. Retours et remboursements

Une fois livrés, les produits ne peuvent être ni repris, ni remplacés, ni échangés, sauf : (a) si le produit est endommagé, défectueux, périmé au moment de la livraison ou livré de manière incorrecte, et (b) si la politique de retour/échange mentionnée concernant le produit concerné le permet expressément et spécifiquement – si tel est le cas, les demandes de retour/échange seront traitées conformément aux termes de la politique concernée, y compris les délais et conditions spécifiés. Vous êtes prié de lire la politique de retour de chaque produit telle que disponible sur la plateforme Xamuka avant de formuler toute demande de retour/échange ou de remboursement.

Pour les produits numériques (y compris les cartes-cadeaux/bons d'achat), aucun retour/remboursement ne s'applique, et vous êtes tenu de contacter l'émetteur/vendeur concerné en cas de problème, y compris, mais sans s'y limiter, la validité, les restrictions d'utilisation et/ou les problèmes liés à l'échange. Pour tout problème de ce type, veuillez-vous référer aux conditions générales de l'émetteur/vendeur qui vous sont applicables en plus des présentes conditions générales.

Tous les remboursements pour les retours autorisés et les annulations autorisées seront traités dans les 7 jours ouvrables à compter de la date d'approbation du retour/de l'annulation du produit, sous réserve de contrôles satisfaisants.

Sauf indication contraire et/ou accord mutuel entre Xamuka et le Client, pour les paiements effectués par des moyens électroniques tels que carte de débit, carte de crédit, services bancaires en ligne, UPI, etc., les remboursements seront traités de la même manière qu'ils sont reçus ou fournis sous forme de crédit/cashback/coupon/code promotionnel qui sera disponible pour être utilisé sur une facture ultérieure pour les transactions sur la plateforme



E-mail : service@xamuka.com

Xamuka, conformément aux conditions spécifiées, le cas échéant, telles que la période de validité. Le montant du remboursement sous forme de crédits sera reflété sur votre compte en fonction des politiques des banques respectives. À condition que les remboursements, le cas échéant, pour les produits achetés en espèces à la livraison soient remboursés uniquement au moyen de codes promotionnels qui expireront après 30 jours à compter de la date d'émission. Les utilisateurs peuvent également opter pour un remboursement par code promotionnel pour les paiements en ligne. Les remboursements ne peuvent pas être transférés vers un autre mode de paiement une fois que le crédit/cashback/coupon/code promotionnel est activé. Tous les autres codes promotionnels émis expireront dans les 7 jours suivant la date de leur émission.

Tous les remboursements seront effectués en francs congolais (CDF) uniquement.

19. Remboursement Xamuka

Les conditions suivantes s'ajoutent et ne remplacent ni ne dérogent aux autres conditions régissant l'utilisation/l'accès à la plateforme Xamuka.

Le cashback désigne l'octroi d'un crédit correspondant au montant du cashback éligible, qui sera ajouté et reflété sur le compte de l'utilisateur, et n'impliquera en aucun cas que le cashback sera crédité sur le compte bancaire ou le compte de carte d'un utilisateur ou remboursé en espèces à tout moment.

Le Cashback sera soit transactionnel, soit promotionnel. Un utilisateur aura droit au Cashback uniquement tel que spécifié par Xamuka.

Aucun Cashback ne sera disponible pour les commandes annulées. Tout Cashback offert pourra être récupéré par Xamuka, sans préavis à l'utilisateur, dans de tels cas. Tout Cashback offert pour les commandes pour lesquelles une demande de remboursement est faite, que ce soit en partie ou en totalité, sera ajusté pour supprimer le Cashback attribuable au montant de la commande remboursée. Cette condition s'appliquera strictement et nonobstant l'affichage du Cashback sur tout article spécifique répertorié sur la plateforme Xamuka en tant que Cashback spécifique à un article.

Xamuka se réserve le droit, sans responsabilité ni préjudice de l'un quelconque de ses autres droits, à tout moment, sans préavis et de temps à autre, de retirer/suspendre/modifier/annuler les offres de Cashback et les conditions qui y sont applicables.



E-mail : service@xamuka.com

Tout type de Cashback transactionnel et/ou promotionnel sera reflété sur le compte Xamuka d'un utilisateur dans un délai d'environ 24 à 48 heures ; cependant, pour certains coupons, le cashback peut prendre 7 jours ouvrables à compter de la livraison de la commande. La période de validité de ces coupons est de 90 jours et de 60 jours pour les Cashback transactionnels et promotionnels respectivement à compter de la date de crédit, sauf si un délai différent est spécifié par Xamuka.

Xamuka n'approuve, ne soutient ni ne promeut en aucune manière, de quelque manière que ce soit, l'achat de produits ou la réalisation de transactions, entre autres, qui sont soumises au Cashback.

Les codes de remise en argent et de réduction peuvent ne pas être applicables sur certains produits/services, comme Xamuka peut le déterminer, de temps à autre.

20. Services d'impression

Les conditions suivantes s'ajoutent et ne remplacent ni ne dérogent aux autres conditions générales régissant l'utilisation/l'accès à la plateforme Xamuka.

Pour bénéficier des services d'impression, les clients doivent télécharger une copie électronique du document, du fichier, des données, du texte, de l'image, etc. au format imprimable (« Document(s) ») sur la plateforme Xamuka ou, dans le cas de documents disponibles pour impression sur la plateforme Xamuka, déclencher la demande d'impression. Dès réception de votre demande, le(s) document(s) seront imprimés et vous seront livrés.

Vous acceptez de ne télécharger aucun document entrant dans les paramètres de la conduite interdite.

Bien que nous nous efforcions de protéger la confidentialité des documents téléchargés, vous devez télécharger les documents à vos propres risques. Il vous est donc conseillé de ne pas télécharger les documents que vous pourriez considérer comme confidentiels.

Nous ne stockons aucun document. Les documents partagés par les utilisateurs ne sont conservés que temporairement par nos soins dans le but de fournir les services d'impression.

Des frais d'impression peuvent vous être facturés, qui seront reflétés au moment de la mise en œuvre des services d'impression. Les frais applicables vous seront notifiés avant de passer commande pour les services d'impression. En passant la commande, vous acceptez de payer les frais et



E-mail : service@xamuka.com

charges tels qu'ils sont indiqués avant de passer la commande. Vous devrez peut-être effectuer un paiement à l'avance pour bénéficier des services d'impression. Nous nous réservons le droit de modifier ces frais/charges à tout moment.

Nous nous réservons le droit de partager les documents téléchargés par le client pour bénéficier des services d'impression avec nos magasins affiliés/franchisés à des fins d'impression et de livraison.

Si le client constate des défauts sur les impressions qu'il a reçues, il doit immédiatement envoyer au service client les photos de l'impression défectueuse avec le numéro de commande. Toute réclamation reçue après 24 heures après la livraison des impressions ne sera pas prise en compte, mais nous nous efforcerons de répondre à ces réclamations.

Le client s'engage à n'utiliser les services d'impression qu'à des fins légales et à se conformer à toutes les lois et réglementations applicables.

Le client accepte que l'acte de télécharger le(s) Document(s) indique le consentement du client à la collecte, au stockage, à la conservation et à l'utilisation de ces informations aux fins pour lesquelles elles ont été téléchargées conformément aux présentes Conditions et à la Politique de confidentialité.

Le client accepte que les services d'impression proposés sur la plateforme Xamuka soient utilisés à ses propres risques. Il est entendu qu'il fait preuve de discernement et de prudence avant de conclure une transaction via la plateforme Xamuka.

21. Services de cadeaux

Les conditions suivantes s'ajoutent et ne remplacent ni ne dérogent aux autres conditions régissant l'utilisation/l'accès à la plateforme Xamuka.

Vous pouvez passer une commande de produits à livrer à quelqu'un d'autre en guise de cadeau. Vous acceptez que les services de cadeaux ne soient disponibles que pour certains produits répertoriés sur la plateforme Xamuka (« Produit(s) éligible(s) »).

Vous acceptez et reconnaissez que vous utiliserez les services de cadeaux disponibles sur la plateforme Xamuka pour offrir et/ou faire livrer le(s) produit(s) éligible(s) uniquement aux personnes que vous connaissez et que vous ne commanderez/offrirez aucun produit éligible et/ou ne le ferez livrer à aucune personne qui pourrait mettre le destinataire dans des situations inconfortables, gênantes ou embarrassantes. Pour passer une commande de



E-mail : service@xamuka.com

cadeau, vous devrez fournir les coordonnées du destinataire du cadeau, telles que son nom, son numéro de téléphone, son adresse ou toute autre information qui pourrait être raisonnablement requise pour nous permettre de livrer la commande de cadeau (« Coordonnées »). Ces dispositions s'appliquent mutatis mutandis aux commandes passées via votre compte pour être livrées à quelqu'un d'autre, autrement qu'en cadeau, qu'elles soient passées contre remboursement ou autrement.

En utilisant le service de cadeaux, vous garantissez et déclarez avoir obtenu le consentement du destinataire du cadeau pour nous fournir les coordonnées. Vous garantissez et déclarez par la présente que vous indemniserez et dégagez de toute responsabilité les parties Xamuka contre toute réclamation ou tout litige initié par le destinataire du cadeau dont vous avez fourni les coordonnées dans le but de passer la commande du cadeau. Vous ne devez pas utiliser les services de cadeaux pour harceler, intimider ou nuire de quelque manière que ce soit au destinataire. En passant une commande de cadeau, vous vous engagez par la présente à être irrévocablement responsable de tout refus émis par le destinataire du cadeau ou de tout préjudice subi par ce dernier ou par Xamuka. Dans le cas où le destinataire du cadeau n'est pas joignable, le partenaire de livraison ou nous pouvons vous contacter pour obtenir une assistance supplémentaire. Ces dispositions s'appliquent mutatis mutandis aux commandes passées via votre compte pour être livrées à quelqu'un d'autre, autrement qu'en cadeau, qu'elles soient passées contre remboursement ou autrement.

Des frais de cadeaux ou des charges peuvent vous être facturés, qui seront reflétés au moment de l'utilisation des services de cadeaux. Les frais/charges applicables vous seront notifiés avant de passer une commande pour les services de cadeaux. En passant la commande, vous acceptez de payer les frais et charges tels qu'ils sont reflétés avant de passer la commande. Vous devrez peut-être effectuer un paiement à l'avance pour bénéficier des services de cadeaux et le paiement à la livraison peut ne pas être autorisé.

Vous pouvez envoyer un message avec la commande cadeau, que nous nous efforcerons de livrer, mais il arrive parfois que le message ne puisse pas être envoyé. Veuillez-vous référer aux conditions relatives aux comportements interdits concernant la qualité de ces messages.

22. Services tiers



E-mail : service@xamuka.com

Les conditions suivantes s'ajoutent aux autres conditions régissant l'utilisation/l'accès à la plateforme Xamuka et ne les remplacent pas ou ne les dérogent pas.

Parfois, Xamuka peut collaborer avec des tiers pour améliorer votre expérience client sur la plateforme Xamuka, où vous pouvez avoir la possibilité d'opter pour certains services de ces tiers via la plateforme Xamuka ou ces services peuvent faire partie du package de produits. Par exemple, les services d'installation proposés pour les produits par des tiers, les services qui vous sont fournis par des tiers dans le cadre de campagnes publicitaires/marketing telles que les services de démonstration qui vous sont proposés pour tout produit, etc. Dans de tels cas :

Vous reconnaissez et acceptez que les services sont uniquement fournis par ces tiers, conformément à leurs conditions générales et que Xamuka n'a aucun rôle et/ou contrôle sur l'exécution et l'achèvement des services fournis, y compris, mais sans s'y limiter, le suivi des commandes, l'assistance client, les réclamations, etc.

En optant pour de tels services complémentaires/en passant commande du produit qui inclut ces services dans le package, vous donnez explicitement votre consentement au partage de vos informations personnelles telles que disponibles avec Xamuka ainsi que les détails de la commande avec le fournisseur de services tiers pour fournir les services. Vos informations personnelles seront ensuite également soumises à la politique de confidentialité de ce fournisseur de services tiers, telle que modifiée de temps à autre.

Vous reconnaissez que Xamuka ne fournit aucune garantie et ne fait aucune déclaration concernant les services du fournisseur de services tiers et leur fiabilité, leur qualité ou leur adéquation.

Vous acceptez et reconnaissez que la sollicitation ou la réception des services du fournisseur de services tiers se fait uniquement à vos propres risques et que Xamuka ne sera en aucun cas responsable de tout acte ou omission de ce fournisseur de services tiers (y compris ses employés, son personnel, ses agents, ses sous-traitants, ses professionnels, ses représentants).

En utilisant un tel service tiers, vous serez réputé avoir accepté ces conditions et acceptez expressément que : (a) les Parties Xamuka ne seront pas responsables de toute perte ou dommage que vous pourriez subir, directement ou indirectement, en relation avec cela, y compris tout vol, et (c)



E-mail : service@xamuka.com

Xamuka ne servira pas de médiateur dans les litiges ou les différences entre vous et les tiers à ce sujet.

Conditions supplémentaires spécifiques concernant l'achat de cigarettes et autres produits du tabac, de narguilé, de papier à rouler et de produits à base de nicotine

23. L'utilisateur accepte et s'engage à ce que :

Il/elle est âgé d'au moins dix-huit (18) ans ou plus ; et

Il/elle habite à l'extérieur d'un rayon de cent (100) mètres d'un établissement d'enseignement.

L'utilisateur n'utilisera pas la plateforme Xamuka pour acheter des « cigarettes » et d'autres « produits du tabac » tels que définis dans la loi sur les cigarettes et autres produits du tabac (interdiction de la publicité et réglementation du commerce, de la production, de l'approvisionnement et de la distribution) s'il est âgé de moins de 18 ans et/ou vit dans un rayon de cent (100) mètres d'un établissement d'enseignement ou pour une personne âgée de moins de 18 ans et/ou vit dans un rayon de cent (100) mètres d'un établissement d'enseignement.

En plus de ce qui précède, dans le cas où il est découvert que l'utilisateur a fait une fausse déclaration et/ou a mal indiqué son âge pour être éligible pour passer une commande dans cette catégorie, Xamuka se réserve également le droit de prendre une mesure appropriée à l'encontre de cet utilisateur.

24. Conditions promotionnelles

Ces conditions supplémentaires s'appliquent aux campagnes promotionnelles diffusées sur la plateforme Xamuka de temps à autre (« Offre »). Les utilisateurs qui passent des commandes sur Xamuka et qui satisfont aux critères d'éligibilité définis par Xamuka ou ses partenaires de collaboration pour la campagne promotionnelle spécifique seront qualifiés de « Client(s) éligible(s) ».

Les offres seront valables pendant la durée décidée par Xamuka, à sa seule discrétion et pourront être révoquées prématurément sans préavis.

Si l'Offre est basée sur une valeur de commande minimale/spécifique à une catégorie de produits, l'Offre sera annulée si les produits sont retournés par



E-mail : service@xamuka.com

le Client éligible ou pour lesquels un remboursement est effectué par Xamuka ou si la commande de ces produits est annulée par le Client éligible. À compter du moment où il a bénéficié de l'avantage/du prix de l'Offre concernée et en a bénéficié/utilisé, le Client éligible reconnaît et accepte que la commande passée sur la Plateforme Xamuka ne peut pas être retournée et/ou remboursée.

Les parties Xamuka ne seront en aucun cas responsables des services fournis par des tiers lors de l'utilisation/de l'échange de l'offre/du bon/du prix.

Les clients éligibles donnent par la présente leur consentement à ce que Xamuka partage les coordonnées du client éligible (« Informations ») avec les tiers autorisés de Xamuka pour mettre l'Offre à la disposition de ce client éligible. Ces informations seront régies par la ou les politiques de confidentialité des tiers et vous êtes encouragé à vous familiariser avec leurs politiques et à les accepter avant de participer à l'Offre.

Les clients éligibles ne peuvent bénéficier de l'offre que si les paramètres de compte sur la plateforme Xamuka ont été définis en RDC(Congo) et que l'adresse de facturation est en RDC(Congo).

Xamuka se réserve le droit absolu de modifier ou d'annuler l'une quelconque de ces conditions à tout moment et sans préavis.

L'offre ne peut être ni vendue, ni transférée, ni encaissée, ni échangée contre d'autres produits, ni cumulée avec une autre offre.

Xamuka n'accepte aucune responsabilité, que ce soit conjointement ou solidairement, pour toute erreur ou omission d'un tiers en relation avec l'Offre.

Les détails du bon/prix/avantage seront envoyés au client éligible par e-mail/message/WhatsApp/dans l'application.

Xamuka, à sa seule discrétion, se réserve le droit d'exclure tout client éligible de l'offre et/ou d'annuler tout ou partie de l'offre, sans aucune responsabilité de sa part, s'il estime que le client éligible a (a) enfreint l'une de ces conditions, les conditions générales supplémentaires des activités promotionnelles, les conditions générales de la plateforme Xamuka et/ou la politique de confidentialité ; (b) a agi ou a l'intention d'agir de manière malhonnête ou frauduleuse, ou de mauvaise foi ; (c) a altéré le processus d'inscription ou le fonctionnement de l'offre ; (d) a agi de manière perturbatrice.

En participant à l'Offre, les Clients éligibles seront réputés avoir accepté ces conditions ainsi que les conditions générales spécifiques des activités promotionnelles mises à leur disposition et accepteront expressément que : (a) les Parties Xamuka ne seront pas responsables de toute perte ou dommage que le Client éligible pourrait subir, directement ou indirectement, en relation



E-mail : service@xamuka.com

avec cette Offre, y compris pour tout vol, perte ou mauvaise utilisation de l'Offre ou des Informations ; et (b) Xamuka ne servira pas de médiateur dans les litiges ou les différences entre le Client éligible et les tiers en relation avec cette Offre.

25. Facilité de paiement et informations connexes

Tous les paiements relatifs aux commandes et/ou aux services seront obligatoirement effectués en Francs Congolais(CDF) uniquement.

Les informations relatives aux modes de paiement acceptés sur la plateforme Xamuka seront affichées au moment du paiement d'une commande, qui peut inclure, sans s'y limiter, une carte de crédit ou de débit, des services bancaires en ligne, UPI, des paiements en espèces à la livraison ou tout autre mode de paiement approuvé par la BCC, tel que reflété sur la plateforme Xamuka de temps à autre. Le paiement en espèces à la livraison peut ne pas être autorisé pour certaines commandes.

Pour faciliter les paiements, vous reconnaissez et acceptez que Xamuka puisse utiliser certains fournisseurs et prestataires de services tiers, y compris des passerelles de paiement, pour traiter les paiements et gérer les informations de carte de paiement. Si vous êtes dirigé vers un processeur de paiement tiers, vous serez soumis aux conditions générales régissant l'utilisation du service de ce tiers et nous n'aurons aucune responsabilité à cet égard.

En ce qui concerne les informations de paiement que vous avez fournies pour bénéficier de la facilité de paiement, vous déclarez, garantissez et convenez que vous êtes légalement autorisé et/ou autorisé à fournir ces informations de paiement et à effectuer des paiements en utilisant ces informations de paiement. Vous serez seul responsable des paiements effectués via les informations de paiement et vous confirmez que l'utilisation de ces informations de paiement par vous ne viole aucune loi applicable.

Le dispositif de paiement fourni par Xamuka n'est ni un service bancaire ni un service financier, mais simplement un facilitateur fournissant un système de paiement électronique en ligne automatisé et recevant le paiement des commandes passées sur la plateforme Xamuka en utilisant l'infrastructure bancaire autorisée existante et les réseaux de passerelles de paiement par carte, selon le cas.

Vous acceptez et confirmez que pour certains modes de paiement, l'émetteur concerné peut vous facturer des frais supplémentaires, c'est-à-dire des frais



E-mail : service@xamuka.com

de transaction ou d'autres frais, aux fins du traitement de votre transaction de paiement.

26. Historique des commandes

Si vous supprimez une commande de votre historique de commandes via votre compte sur la plateforme Xamuka, les détails de votre commande ne seront plus visibles/accessibles par vous via votre compte. Pour clarifier, pour les commandes passées pour quelqu'un d'autre, votre action n'aura pas d'impact sur la visibilité des détails de la commande accessible via le compte de cette personne, lorsque les détails de la commande étaient disponibles.

Vous comprenez que votre action sera irréversible et qu'aucune assistance ne sera offerte sur ces commandes supprimées (que ce soit pour vous ou pour les commandes passées pour quelqu'un d'autre, cette autre personne), y compris les réclamations, la demande de récupération/d'informations/de facture, l'annulation, le retour, le remplacement ou l'échange. Une fois supprimée, la commande restera cependant présente dans les dossiers de Xamuka conformément à la politique de confidentialité et sera soumise à nos politiques de conservation des dossiers et à la loi applicable, y compris toute exigence légale de conservation. Veuillez noter qu'il peut y avoir des cas indépendants de la volonté de Xamuka où la commande/les détails de la commande supprimés peuvent être tracés/être visibles, pour des raisons telles que :

Toute interruption, défaillance de service ou de technologie ou problème d'utilisation d'Internet et des communications électroniques ou d'autres systèmes hors du contrôle de Xamuka.

Les détails de la commande étant toujours disponibles sur votre/pour les commandes passées pour quelqu'un d'autre, l'e-mail, les messages ou d'autres modes de communication de cette personne où les détails de la commande étaient disponibles.

Toute partie prenante (y compris un tiers ou un partenaire de livraison) vous contactant via les informations que vous choisissiez de partager directement avec elle.

Le paiement relatif à une telle commande étant disponible sur les relevés bancaires.



E-mail : service@xamuka.com

27. Utilisateurs internationaux

« Utilisateurs internationaux » désigne les utilisateurs qui se sont inscrits sur la plateforme Xamuka en utilisant un numéro de téléphone mobile autorisé enregistré en dehors du Congo(RDC) et qui souhaitent bénéficier des services.

Les conditions suivantes s'ajoutent aux autres conditions générales régissant l'utilisation/l'accès à la plateforme Xamuka et ne les remplacent pas. Toutefois, en cas d'incohérence entre les présentes conditions générales et l'une quelconque des autres conditions générales, les présentes conditions générales prévalent à l'égard des utilisateurs internationaux, dans la mesure de cette incohérence.

Pour passer une commande, vous devrez fournir les coordonnées du destinataire, telles que son nom, son numéro de téléphone enregistré en RDC(Congo), son adresse ou toute autre information pouvant être raisonnablement requise pour nous permettre de livrer la commande. Les livraisons ne sont disponibles que dans certaines zones géographiques en RDC(Congo).

Certaines fonctionnalités de la plateforme Xamuka peuvent ne pas être disponibles pour les utilisateurs internationaux.

Les services peuvent être disponibles pour les utilisateurs internationaux uniquement pour certains produits/services répertoriés sur la plateforme Xamuka. Pour clarifier, tous les produits/services peuvent ne pas être disponibles à la vente et à l'achat pour/par les utilisateurs internationaux.

L'utilisation des Services sera soumise aux présentes Conditions et à la Politique de confidentialité de Xamuka.

Les modes de paiement suivants seront mis à votre disposition sur la plateforme Xamuka et seront affichés au moment du paiement d'une commande : cartes internationales et autres modes pouvant être mis à jour par Xamuka sur la plateforme Xamuka, de temps à autre. Le paiement à la livraison peut ne pas être autorisé. Pour certains modes de paiement et également pour le traitement des remboursements, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, y compris des frais de conversion de devises étrangères, qui seront à votre charge.



E-mail : service@xamuka.com

28. Mécanisme de règlement des griefs

Pour tout problème lié à la commande, vous pouvez d'abord nous contacter via le support par chat sur la Plateforme pour une résolution en temps réel.

Conformément à la loi applicable, le nom et les coordonnées du responsable des réclamations et du responsable nodal qui peuvent être contactés pour toute plainte ou préoccupation concernant la plateforme Xamuka, y compris celles relatives à la violation des conditions ou de toute autre politique sont publiés comme suit :

Coordonnées des agents des griefs

Manux NKASHAMA
Deo Gratias BAKAMA

Xamuka Shopping

540B Route Kipopo, Golf Malela

Horaires : Du lundi au vendredi (de 09h00 à 17h00)

29. Indemnité

Nonobstant toute disposition contraire, vous acceptez d'indemniser, de défendre et de dégager de toute responsabilité les Parties Xamuka contre toute réclamation, tout dommage (réel et/ou consécutif), toute action, toute procédure, toute demande, toute perte, toute responsabilité, tout coût et toute dépense (y compris les honoraires juridiques raisonnables) de tiers subis ou raisonnablement engagés par eux résultant de ou en relation avec : (a) votre commentaire et/ou contenu, (b) votre utilisation non autorisée de la plateforme/des services Xamuka, ou des produits ou services inclus ou annoncés dans les services ; (c) votre accès et votre utilisation des services ; (d) votre violation de tout droit d'une autre partie ; ou (e) votre violation des présentes conditions (y compris la politique de confidentialité et toute violation par vous des droits de propriété intellectuelle d'un tiers) et/ou de la loi applicable. Nous nous réservons le droit exclusif de régler, de transiger et de payer, sans votre consentement préalable, toute réclamation ou cause



E-mail : service@xamuka.com

d'action qui est portée contre nous. Nous nous réservons le droit, à vos frais, d'assumer la défense et le contrôle exclusifs de toute affaire pour laquelle vous êtes tenu de nous indemniser et vous acceptez de coopérer à notre défense de ces réclamations. Vous acceptez de ne régler aucune affaire dans laquelle nous sommes désignés comme défendeur et/ou pour laquelle vous avez des obligations d'indemnisation sans notre consentement écrit préalable. Nous déploierons des efforts raisonnables pour vous informer de toute réclamation, action ou procédure de ce type dès que nous en aurons connaissance. Cette clause survivra à l'expiration ou à la résiliation des présentes Conditions.

30. Limitation de responsabilité

Nonobstant toute disposition contraire :

Les Parties Xamuka ne seront pas responsables des réclamations, dommages ou pertes causés au client ou à toute autre personne, à l'exception de ceux établis par une ordonnance non susceptible d'appel d'un tribunal compétent. Sous réserve de ce qui précède, la responsabilité globale maximale des Parties Xamuka, le cas échéant, telle qu'elle est ainsi établie et ordonnée, ne s'étendra en aucun cas au-delà du remboursement de l'argent facturé à l'utilisateur concerné pour les achats effectués conformément à la commande concernée à l'égard de laquelle une telle responsabilité est née et a été établie.

Xamuka ne sera en aucun cas responsable, que ce soit par contrat ou par délit, de toute perte ou dommage indirect, spécial, consécutif, exemplaire, punitif ou accessoire, y compris pour cause de perte de profit, de perte de réputation ou de perte d'opportunités commerciales.

Vous devez intenter toute action en justice contre nous dans un délai d'un (1) an après la survenance initiale du préjudice allégué. Le fait de ne pas intenter l'action dans ce délai exclut à jamais toute réclamation ou cause d'action concernant les mêmes faits ou événements, nonobstant tout délai de prescription ou autre loi contraire. Dans ce délai, tout manquement de notre part à faire respecter ou à exercer une disposition des présentes Conditions ou tout droit connexe ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette disposition.

31. Terminaison

Xamuka, à sa seule discrétion et sans responsabilité, se réserve le droit de résilier ou de refuser votre inscription, de mettre fin à votre utilisation de la



E-mail : service@xamuka.com

plateforme/des services Xamuka et/ou de refuser d'autoriser/restreindre votre utilisation/accès à la plateforme/aux services Xamuka, sans préavis, avec ou sans motif, y compris si Xamuka a des raisons de croire (y compris en évaluant les habitudes d'utilisation), que ce soit par notification ou autrement, que : (a) vous ne vous conformez pas aux critères d'éligibilité, ou que les critères d'éligibilité ne sont pas remplis/violés par un utilisateur, ou (b) vous pouvez commettre/être en violation des présentes Conditions (y compris la Politique de confidentialité). Nous pouvons immédiatement désactiver ou supprimer votre compte et toutes les informations associées et/ou interdire tout accès ultérieur à votre compte ou aux Services. Si vous utilisez les Services en violation des présentes Conditions, nous pouvons, à notre seule discrétion, conserver toutes les données collectées à partir de votre utilisation des Services. En outre, vous acceptez que nous ne soyons pas responsables envers vous ou tout tiers de l'interruption ou de la résiliation de votre accès aux Services.

Vous pouvez supprimer votre compte à tout moment en utilisant l'option disponible sur la plateforme/l'application Xamuka et en cessant toute utilisation ultérieure de la plateforme/des services Xamuka. Vos données personnelles seront traitées conformément à la politique de confidentialité de Xamuka, telle que mise à jour de temps à autre.

Les droits de Xamuka sur tout commentaire, les droits d'indemnisation et les dispositions relatives au droit applicable et à la juridiction survivront à toute résiliation des présentes Conditions. Une telle résiliation des présentes Conditions n'affectera pas/ne renoncera pas à votre obligation de payer pour les produits/services déjà commandés/utilisés sur la plateforme Xamuka ni n'affectera aucune responsabilité qui aurait pu survenir ou pourrait survenir en relation avec des événements antérieurs à la date de résiliation.

32. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions seront régies et interprétées conformément aux lois de la république Démocratique du Congo (RDC), sans donner effet aux principes de conflit de lois en vertu de celles-ci.

33. Les tribunaux de Lubumbashi auront une compétence exclusive sur toute procédure découlant des présentes Conditions (y compris la Politique de confidentialité).



E-mail : service@xamuka.com

34. Divers

Interprétation : Les sections et les titres de matières des présentes Conditions sont inclus à titre de référence uniquement et ne doivent pas être utilisés pour interpréter les dispositions des présentes Conditions.

Intégralité de l'accord et renonciation : Les Conditions, ainsi que la Politique de confidentialité, constituent l'intégralité de l'accord entre vous et nous concernant les Services. Aucun manquement ou retard de notre part dans l'exercice d'un droit, d'un pouvoir ou d'un privilège en vertu des Conditions ne saurait être interprété comme une renonciation à ce droit ou une acceptation de toute variation des Conditions, et aucun exercice unique ou partiel par l'une ou l'autre des parties d'un droit, d'un pouvoir ou d'un privilège n'empêche tout exercice ultérieur de ce droit ou l'exercice de tout autre droit, pouvoir ou privilège.

Divisibilité : Si une disposition des présentes Conditions est jugée illégale, invalide ou inapplicable par un tribunal pour quelque raison que ce soit, alors cette disposition sera réputée séparée des présentes Conditions, et le reste des Conditions restera pleinement en vigueur.

Partenariat ou agence : Aucune des dispositions des présentes Conditions ne sera considérée comme constituant un partenariat ou une agence entre vous et nous et vous n'aurez aucune autorité pour nous lier sous quelque forme ou manière que ce soit.