

# Conditions Générales de Services - VERSION 13-11-2025

## Conditions Générales de Services BtoC

## PREAMBULE

KANG ci-après « KANG », Société par actions simplifiée au capital social de 138.896 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 429 423 288 , dont le siège social est situé 45 rue du Cardinal Lemoine 75005 Paris, édite et exploite la plateforme internet accessible à l'adresse suivante : <https://www.kang.fr> (ci-après « la Plateforme ») , et commercialise aux Users les Prestations proposées par les Masters.

Les présentes CGS BtoC sont accessibles et imprimables à tout moment via un lien hypertexte disponible sur la page d'accueil de la Plateforme.

## IMPORTANT

**Toute commande d'une Prestation réalisée sur la Plateforme implique obligatoirement l'acceptation sans réserve de l'User des présentes Conditions Générales de Services (CGS).**

## 1. DEFINITIONS

- **Commande** : désigne l'achat ou la réservation d'une Prestation par un User sur la Plateforme.
- **Compte user** : compte créé à la suite de l'inscription d'un User à la plateforme Kang dont le profil a été installé à partir de son inscription sur la plateforme Kang. L'accès au Compte se fait grâce aux Identifiants.
- **Conditions Générales d'Utilisation ou CGU** : désigne les conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la Plateforme afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur.
- **Conditions Générales de Services ou CGS**: désigne les présentes conditions générales de services encadrant la Commande d'une Prestation, et applicable à l'User consommateur.
- **Identifiants** : désigne l'adresse mail et le mot de passe choisis par l'User
- **Master** : personne physique ou morale proposant la fourniture de prestations de services sur la plateforme Kang et selon les conditions définies par ses soins ayant accepté les conditions générales d'utilisation Masters
- **Parties** : désigne ensemble la société KANG et l'User
- **Plateforme** : plateforme technique de mise en relation des Users et des Masters administrée par la société Kang et accessible à l'adresse <https://www.kang.fr/>.

La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposées aux Utilisateurs.

- **Prestation:** prestation de services effectuée par le fournisseur ou Master à destination du User.
- **Prime :** abonnement auquel l'User peut souscrire pour bénéficier de fonctionnalités additionnelles sur le site
- **Recharges Kang :** forfait d'unité de 9,90€+5€ offerts ; 10€ ; 10€+5€ offerts ; 29,90€+15€ offerts ; 29,90€ ; 30€ ; 30€+15€ offerts ; 49,90€ ; 49,90€+25€ offerts ; 50€ ; 50€+25€ offerts ; 99,90€ ; 100€ pouvant être utilisées pour le paiement d'une consultation téléphonique tarifée à la minute avec un Master.
- **Service :** service proposé par la société KANG permettant l'achat de Prestations par l'User à Kang ainsi que la mise en relation entre l'User et le Master.
- **Service clients:** service dédié aux Users qui peut être contacté par e-mail à l'adresse électronique suivante : [contact@Kang.fr](mailto:contact@Kang.fr) ou par courrier postal adressé à la société KANG : Kang - KANG BP 70011, 75221 Paris cedex 05.
- **User :** personne physique qui achète à KANG via la Plateforme, la Prestation d'un Master. L'User garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que l'User agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.
- **Utilisateur :** désigne toute personne qui accède et navigue sur la Plateforme, qu'il soit User, Master ou simple internaute.
- **Territoire :** désigne la France métropolitaine, la Corse et les DOM-TOM.

## 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales régissent la vente des Prestations par KANG via la Plateforme.

L'User est clairement informé et reconnaît que la Plateforme s'adresse aux consommateurs et aux professionnels mais que les présentes Conditions Générales régissent uniquement la vente de Prestations par KANG à des consommateurs.

## 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

L'User s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter avant de procéder au paiement d'une Commande de Prestations passée sur la Plateforme. Il est invité à les imprimer et à en conserver une copie.

Il est précisé que les présentes CGS sont référencées en bas de chaque page de la Plateforme au moyen d'un lien hypertexte et peuvent ainsi être consultées à tout moment.

L'User est informé qu'il devra lire et accepter les présentes CGS à chaque nouvelle Commande d'une Prestation, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de Prestations.

Les présentes Conditions Générales de services régissent les ventes de produits ou de services effectuées sur la plateforme KANG, ce qui constitue le contrat entre l'User et KANG.

Les conditions générales sont pleinement opposables à l'User qui doit les avoir acceptées avant de passer commande et avant de procéder au paiement d'une commande de prestations passée sur la plateforme.

Il lui est recommandé d'imprimer ces conditions générales de services et d'en conserver une copie.

L'User est informé que la signature et/ou la validation des écrans d'enregistrement en ligne entraînent l'acceptation par l'User de l'ensemble des conditions décrites ci-après.

L'User est informé qu'à chaque nouvelle commande s'appliquera l'acceptation par lui des présentes conditions générales de services sachant que KANG se réserve la possibilité de modifier les présentes à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site internet, les Conditions Générales de Services applicables étant celles en vigueur à la date du paiement de la commande, ce pourquoi l'User doit en avoir pris connaissance.

KANG s'assure que l'acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation.

L'opposabilité des Conditions Générales de Services à l'User signifie qu'il a accepté avant d'acquérir un produit ou un service sans restriction ni réserve et qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

L'User déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenté par un tuteur ou un parent, l'ensemble des offres de produits et services n'étant destinées qu'à des majeurs de plus de 18 ans.

## **4. COMMANDE D'UNE PRESTATION**

### **Article 4.1. Inscription et connexion au Compte User**

Pour commander une Prestation, l'User devra disposer d'un Compte User et s'y connecter avec ses Identifiants.

Ainsi, au préalable, tout User devra s'inscrire gratuitement sur la Plateforme, conformément aux dispositions de l'article 5 des Conditions Générales d'Utilisation accessibles à ici : <https://www.kang.fr/conditions-d-utilisation.html>

L'User renseignera tous les champs obligatoires du formulaire et s'engagera à communiquer à KANG des informations exactes, complètes et à jour afin de lui permettre de valider la création de son compte personnel.

Il est spécifié que le compte personnel ne peut être effectué qu'à partir du moment où l'Utilisateur dispose de l'autorité et de la capacité nécessaires à l'utilisation de la plateforme devant être majeur, et ne pouvant en aucun cas être sous tutelle ou curatelle, devant informer la plateforme de ses incapacités.

A défaut, si l'Utilisateur n'en informe pas la plateforme, KANG ne sera pas responsable et il ne pourra revendiquer aucun remboursement à ce titre, KANG conservant toutes les sommes versées par l'Utilisateur au titre de ses consultations.

### **Article 4.2. Description du Service**

Kang.fr est un portail mettant à disposition des Users des Prestations réalisées par des Masters.

Ces prestations se présentent sous la forme de :

- consultations téléphoniques tarifées à la minute.

La société KANG propose aux Users de choisir les Prestations auprès des Masters référencés sur la Plateforme.

Toutefois, tout User est expressément informé par les présentes que pour toute Commande d'une Prestation sur la Plateforme, la société KANG achètera ladite Prestation auprès du Master afin de la revendre à l'User.

## Article 4.3. Caractéristiques des Prestations

L'User a la possibilité de commander les Prestations suivantes sur la Plateforme :

- **Voyance – Astrologie**

L'User peut réserver une consultation téléphonique de voyance auprès d'un Master via la Plateforme, ou chatter avec le Master de son choix.

En cliquant sur l'onglet « *Astro* », l'User a la possibilité de consulter l'ensemble des Prestations de voyance proposées par les Masters ou de choisir parmi les catégories suivantes : Astro ; Tarologie ; Thème astral ; Médiumnité.

En cliquant sur le Master de son choix, l'User pourra prendre connaissance du tarif de l'appel, de la description du Master, du nombre d'appels reçus et de sa note moyenne donnée par les Users. Les avis clients sont également indiqués sur cette page.

- **Coaching**

L'User peut réserver une consultation téléphonique de coaching auprès d'un Master via la Plateforme ou chatter avec le Master de son choix.

En cliquant sur l'onglet « *Coaching* », l'User a la possibilité de consulter l'ensemble des Prestations de coaching proposées par les Masters ou de choisir parmi les catégories suivantes : Coaching pro ; Bien-être & minceur ; Couple ; Psycho.

En cliquant sur le Master de son choix, l'User pourra prendre connaissance du tarif de l'appel, de la description du Master, du nombre d'appels reçus et de sa note moyenne donnée par les Users. Les avis clients sont également indiqués sur cette page.

- **Avocat**

L'User peut réserver une consultation téléphonique d'aide juridique auprès d'un Master via la Plateforme ou chatter avec le Master de son choix.

En cliquant sur l'onglet « *Avocats* », l'User a la possibilité de consulter l'ensemble des Prestations du juridique proposées par les Masters ou de choisir parmi les catégories suivantes : Droit civil ; Droit du travail ; Droit immobilier ; Finance & impôts ; Crédits & assurance.

En cliquant sur le Master de son choix, l’User pourra prendre connaissance du tarif de l’appel, de la description du Master, du nombre d’appels reçus et de sa note moyenne donnée par les Users. Les avis clients sont également indiqués sur cette page.

## Article 4.3. bis Caractéristiques des Prestations sous forme d'abonnement

- **Abonnement "prime"**

L'User peut souscrire à un abonnement au programme Prime auprès de Kang via la page [kang.fr/kangprime](https://kang.fr/kangprime).

Cet abonnement confère à l'User une série d'avantages détaillés ci dessous, valables uniquement pour la section "astro" du site Kang.fr.

L'abonnement est renouvelé tous les 31 jours. Voir 4.4.4 *Paiement* pour les détails concernant le paiement initial et le renouvellement.

Ce programme inclut l'accès à 4 avantages à l'User durant la durée de son abonnement.

Avantages accessibles et renouvelés 1 fois au début de chaque période de 31 jours :

- **Fast pass** : permet à l'User d'être appelé automatiquement par le Master dès la fin de son appel en cours dès lors que l'User aura tenté une connexion avec le Master occupé ou en ligne.

Si l'User et le Master ne peuvent être connectés par le biais de l'appel, le fast pass sera restitué à l'User.

Chaque abonnement Kang Prime dispose de deux Fast Pass initiaux.

L'Utilisateur Prime peut décider d'acheter des Fast Pass supplémentaires par unité au prix de 9,99€ par carte de crédit ou crédit Kang, dans la limite de 10 unités par mois (calendrier).

- **Consultations téléphoniques gratuites** : L'User bénéficie de deux consultations téléphoniques de 7 minutes gratuites, le Master n'étant alors pas reversé sur ces consultations : avec une sélection de nouveaux Masters ayant récemment rejoint la plateforme Kang (2 ans d'ancienneté et moins) et avec une sélection de Masters jamais consultés (5 ans d'ancienneté et moins).

Si l'User et le Master ne peuvent être connectés, l'avantage appel gratuit sera restitué à l'User.

- **Consultation chat gratuite** : l'User peut consulter par chat, durant 7 minutes ou moins, gratuitement, un Master ayant récemment rejoint la plateforme Kang (2 ans d'ancienneté et moins), si l'User ne l'a jamais contacté par le biais de cet avantage *chat gratuit*. Si l'User et le Master ne peuvent être connectés, l'avantage chat gratuit sera restitué à l'User.

- **Des commentaires plus visibles** : les commentaires de l'utilisateur seront mis en évidence sur la page Master avec le logo Prime affiché à côté du pseudo de l'utilisateur.

L'User peut dès qu'il le souhaite, consulter ses avantages, leur statut (disponible, en cours) sur la page [/kangprime](https://kang.fr/kangprime).

L'User peut résilier à tout instant son abonnement via la page [/kangprime](https://kang.fr/kangprime).

Les avantages non-utilisés resteront valables jusqu'à la fin de la période en cours.

Les avantages Prime ne sont pas transférables à une période ultérieure, à l'exception des Fast Pass supplémentaires achetés à l'unité.

## **Article 4.4. Procédure de commande**

Les Commandes de Prestations sont directement passées sur la Plateforme. Pour effectuer une Commande, l'User doit suivre les étapes décrites ci-dessous (*veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage de l'User, les étapes peuvent légèrement différer*).

### **4.4.1. Sélection des Prestations et options d'achat**

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code Civil, l'User doit suivre toute une série d'étapes pour conclure le contrat par voie électronique pour pouvoir réaliser sa commande.

Il est rappelé que KANG informe sur :

- le choix du produit,
- ses options,
- la vérification des éléments de la commande par le double clic,
- la correction des erreurs avant la confirmation,

sachant que l'User doit toujours avoir la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix et de corriger ses éventuelles erreurs ou annuler sa commande.

Il est précisé que les modalités de l'offre et des Conditions Générales de Services sont renvoyées par email à l'User lors de la commande et archivées sur le site Web de KANG.

L'archivage des communications de la commande, détails et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable, ces informations pouvant être produites par KANG à titre de preuve du contrat.

KANG précise que la langue proposée pour la conclusion du contrat est la langue française.

### **4.4.2 Commandes**

Une fois les Prestations sélectionnées et placées dans son Panier, l'User doit vérifier que le contenu de sa Commande est correct.

Si l'User ne l'a pas encore fait, il sera ensuite invité à s'identifier ou à s'inscrire.

Une fois que l'User aura validé le contenu du Panier et qu'il se sera identifié, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le contenu de la Prestation, la quantité, le prix, les taxes applicables.

L'User est invité à vérifier le contenu de sa Commande avant de procéder au paiement.

Il doit toujours avoir la possibilité d'annuler sa commande ou de corriger le cas échéant, ses erreurs avant de procéder à la confirmation (quantité de produits achetés, produit acheté, ...), ce mécanisme devant être

obligatoirement implémenté lors du processus de commande en vertu de l'article 1127-2 du Code Civil.

L'User peut alors procéder au paiement de la Prestation en suivant les instructions figurant sur la Plateforme.

Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par KANG constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

#### **4.4.3. Accusé de réception**

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur la Plateforme afin d'accuser réception de la Commande de l'User. Une copie de l'accusé de réception de la Commande est automatiquement adressée à l'User par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

KANG n'envoie aucune confirmation de Commande de la Prestation par courrier postal ou par télécopie.

#### **4.4.4. Facturation**

Pendant la procédure de Commande, l'User devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (\*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande de l'User soit traitée par KANG).

L'User doit également préciser le moyen de paiement choisi.

Ni le bon de commande que l'User établit en ligne, ni l'accusé de réception de la Commande que KANG envoie à l'User par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, l'User recevra l'original de la facture par courriel.

Prime :

Dans le cas de l'abonnement prime, l'User sera débité le 1er mois de 9,99€ puis tous les autres mois suivants de 14,99€ tous les 31 jours, de façon tacite, en échange du renouvellement de ses avantages pour la période à venir. La date du prochain prélèvement est accessible à tous instant sur la page [kang.fr/kangprime](http://kang.fr/kangprime). Cela sera fait, automatiquement ce que l'User accepte, sachant qu'il pourra résilier son abonnement à tout moment par simple mail ou le via la page [kang.fr/kangprime](http://kang.fr/kangprime).

La dernière carte bancaire utilisée par l'User sera utilisée. Si le paiement n'est pas validé, l'abonnement de l'User sera suspendu et ses avantages également jusqu'à temps qu'il réitère son abonnement.

KANG lui adressera un mail pour lui signaler la difficulté de paiement et la nécessité si besoin de se réabonner.

Par ailleurs, KANG :

- applique un coût additionnel de 0,10 euros / minute pour les appels de l'User redirigés vers les mobiles.
- applique des frais de mise en relation de 1,75€/ appel, que ce soit fixe ou portable.

#### **4.4.5. Enregistrement des conversations téléphoniques**

L'User et le Master reconnaissent de façon irréfragable que les enregistrements liés aux moyens de communication à distance utilisés, notamment téléphoniques et informatiques, réalisés par la société Kang pourront avoir pleine valeur probante tant entre le Master et l'User dans le cadre de la Transaction fournie.

L'User et le Master autorisent formellement que la société Kang puisse enregistrer les échanges effectués par les moyens de communication à distance utilisés et accepte que les preuves de ses propos oraux et écrits, résultant de l'enregistrement de ses échanges, puissent être effectuées et produites par la société Kang dans le cadre de toute instance ou action amiable ou judiciaire dans le but de sauvegarder l'éthique, la morale et la loyauté présidant sur la plateforme.

Il est à cet égard spécifié que KANG doit pouvoir prouver l'existence d'une conversation entre un Prestataire et un Utilisateur :

- dans le cas d'une annulation de paiement par un Utilisateur alléguant qu'il n'y a pas eu de prestation,
- pour démontrer que le Master coupe intempestivement la conversation, refuse de prendre l'appel à plusieurs reprises ou laisse des messages sur les répondeurs des utilisateurs violant ainsi les Conditions Générales qui s'imposent à lui, sans que cette liste ne soit exhaustive,
- pour prouver qu'un Master tiendrait des propos :
  - incitant à la haine raciale,
  - faisant l'apologie des crimes contre l'humanité,
  - poussant à la consommation de substances illicites,
  - incitant à la violence, à la mort ou au suicide,
  - à caractère pédopornographique,
  - portant atteinte à la dignité humaine,
  - faisant état de bonification et d'informations boursières interdites,

sans que cette liste ne soit exhaustive, KANG se devant de conserver pendant 1 an dans ce cas les conversations pour répondre devant les instances pénales des poursuites dont elle pourrait faire l'objet et pour pouvoir être en droit de résilier effectivement la prestation d'un Master qui violerait les Lois civiles ou pénales.

L'ensemble des enregistrements ne portent pas atteinte à la vie privée ni de l'Utilisateur, ni du Master mais sont produits à des fins probatoires tant pour sauvegarder les intérêts de la société KANG que ceux de l'Utilisateur et ne violent aucune disposition du RGPD ni de la CNIL.

- Conversations par chat :

L'User peut également consulter le Master de son choix par chat.

Cette conversation est privée et le User a accès à l'historique des 12 derniers messages de cette consultation.

## **Article 4.5. Date de la commande**

La date de la Commande est la date à laquelle KANG accuse réception en ligne de la Commande. Les délais indiqués sur la Plateforme ne commencent à courir qu'à partir de cette date.



## Article 4.6. Prix

Pour toutes les Prestations, l’User trouvera sur la Plateforme des prix affichés en euros toutes taxes comprises.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de Commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des Prestations à compter de la date d’entrée en vigueur du nouveau taux.

Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur de la Prestation vendue.

Les prix des Masters référencés sur la Plateforme sont susceptibles d’être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur la Plateforme peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d’offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur la Plateforme à la date à laquelle la Commande est passée par l’User.

## Article 4.7. Contestation de paiement

L’User ne peut pas s’opposer au paiement s’il est insatisfait de la prestation ou lorsque celle-ci ne correspond pas à ses attentes, et ce, uniquement pour les prestations de voyance et de coaching, sachant que quand bien même KANG achète la prestation du Master qu’elle revend à l’User, si le contenu de la prestation ne convient pas à l’User, le Master engage sa propre responsabilité, KANG ne pouvant répondre du contenu de la Prestation ou du conseil livré par le Master.

Néanmoins, KANG fera son possible pour que le litige soit résolu à l’amiable entre eux une fois le paiement réalisé par l’User, KANG veillant à la satisfaction de l’User qui ne devra pas être abusé.

En cas d’échec de la procédure amiable, l’User et le Master feront leurs affaires personnelles des actions que l’un ou l’autre pourrait introduire devant la juridiction compétente.

Il est à cet égard spécifié que l’User ayant consulté un Master, ne peut absolument pas donner un ordre à sa banque d’annulation de son paiement quelque soit le titre de paiement effectué, ce qui engagera sa responsabilité.

Effectivement, toute consommation effectuée doit être honorée par l’User sans que l’User ne puisse d’une quelconque façon annuler son moyen de paiement, ce qui constituerait effectivement une escroquerie à l’encontre de KANG qui pourra déposer plainte sans préjudice de toute autre infraction commise.

L’Utilisateur pourra être remboursé en cas de preuve d’échec d’appel dès lors que :

- le rappel du Master est orienté vers le répondeur de l’Utilisateur
- ou lorsque l’Utilisateur lors de la passation d’un appel tombe sur le répondeur d’un Master.

L’Utilisateur pourra alors être recredité des centimes perçus par KANG dès lors que l’Utilisateur n’aura pu obtenir le Master téléphoniquement sachant que la demande de remboursement devra intervenir au plus tard

15 jours après la passation de l'appel.

## Article 4.8. Disponibilité des Prestations

KANG s'engage via son Master à fournir la Prestation sélectionnée à la date choisie par l'User.

L'indisponibilité d'une Prestation est en principe indiquée sur la fiche de présentation de la Prestation concernée. Les Users peuvent également être informés de la disponibilité de la Prestation par KANG.

Si l'User décide d'annuler sa Commande de Prestations indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les Prestations indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

## 5. AVIS EN LIGNE

Tout User a la possibilité de laisser un avis sur les Prestations via la Plateforme pour toute consultation de plus de 3 minutes sauf pour les consultations offertes par les Masters (10min cadeau) et ce dans la limite de 21 jours à compter de la date de la consultation

Dans le cadre de la collecte d'avis en ligne réalisée auprès de consommateurs sur la Plateforme, KANG s'engage expressément par les présentes à délivrer aux Users une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne. A ce titre, KANG s'engage notamment à afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.

A ce titre, il est précisé que KANG n'exerce aucun contrôle a priori sur ces avis sauf dans le cas où le commentaire ferait l'objet d'une menace, d'une insulte ou porterait atteinte à la vie privée de tout autre User et/ou tiers et/ou Master ou encore qu'il divulguerait des informations diffamatoires, injurieuses ou calomnieuses, faisant l'apologie de crimes contre l'humanité ainsi qu'à la haine raciale, à la violence, à caractère raciste, xénophobe, homophobe ou pornographique et de manière générale, portant atteinte à la dignité humaine.

En tout état de cause, le contenu des avis laissés engage la pleine responsabilité de leur auteur.

Les avis publiés font apparaître la date de publication de ces derniers ou la date de la dernière modification.

Les avis sont classés du plus récent ou plus ancien, la date de publication faisant foi.

Ils ne font l'objet d'aucune contrepartie de quelque nature que ce soit pour KANG ou pour tout tiers.

En cas de contrôle exercé sur les avis, KANG s'engage à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et au RGPD.

Le délai maximal de publication d'un avis est de *21 jours*.

Ainsi, tout Utilisateur souhaitant écrire à KANG au sujet d'un avis en particulier sera invité à lui écrire à cette adresse : [contact@Kang.fr](mailto:contact@Kang.fr).

*A posteriori*, et en cas de signalement pertinent, KANG ne s'engage à supprimer ou effacer un avis que dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites.

Si le Master considère un avis comme diffamatoire, il doit en alerter le service client de KANG par mail en mentionnant la description des faits litigieux, leur localisation et les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré (menace, chantage, diffamation et autres), sans que cette liste ne soit exhaustive.

La note affichée pour chaque Master est calculée sur la base des 120 derniers avis laissés par les clients.

## **6. DROIT DE RETRACTATION ET DE RESILIATION**

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « *politique de rétractation* », politique disponible en **Annexe 1** des présentes.

Indépendamment du droit de rétractation, l'User bénéficie du droit de résiliation conformément à l'article L215-1-1 du Code de la Consommation pouvant résilier à tout moment un contrat à exécution successive défini à l'article 1111-1 du Code Civil.

Il est bien spécifié que l'User ne pourra pas être remboursé de ce qu'il a consommé mais pourra à tout moment résilier le contrat.

## **7. PAIEMENT**

### **Article 7.1. Moyens de paiement**

Le User, profite, lors de son inscription de 10€ de bienvenue, au tarif spécial de 1,90€/min, ce qui correspond à 5 minutes de consultation téléphonique avec le Master de son choix.

De plus, ce tarif spécial s'applique également pour le premier paiement du user.

L'User a la possibilité de payer ses Prestations en ligne sur la Plateforme suivant les moyens de paiement suivants :

- par Carte Bancaire : l'User doit être titulaire d'une carte de paiement émise par un établissement bancaire et utilisable chez les commerçants et prestataires de services affiliés au réseau CB, Carte bancaire ;
- par Paypal, dont les Conditions générales sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full>: l'User doit disposer d'un compte Paypal suffisamment approvisionné afin de payer la Prestation commandée ;
- Par PaySafeCard: l'User qui commande une Prestation réalisée via une consultation téléphonique pourra payer par Pay Safe Card, dont les Conditions générales sont accessibles à l'adresse suivante : [https://www.paysafecard.com/fileadmin/content/website\\_statisch/footer/agb/paysafecard/TC\\_FR\\_paysafecard](https://www.paysafecard.com/fileadmin/content/website_statisch/footer/agb/paysafecard/TC_FR_paysafecard);
- par Cashlib: l'User qui commande une Prestation réalisée via une consultation téléphonique pourra payer par carte Cashlib.

Les Users ne détenant pas de carte bancaire devront se rendre dans l'un des 32000 points de vente consultables sur le site PSC en France, ou se procurer une carte Cashlib.

A ce stade, l'User aura également la possibilité de déduire un Code promo.

Dans le cadre d'une Prestation réalisée via une consultation téléphonique, l'User a la possibilité de recharger son Compte User par le biais de recharges acquises par Carte Bancaire, Paypal ou PaySafeCard. Ces recharges pourront uniquement être d'un montant de 9,90€+5€ offerts ; 10€ ; 10€+5€ offerts ; 29,90€ ; 29,90€+15€ offerts ; 30€ ; 30€+15€ offerts ; 49,90€+25€ offerts ; 50€ ; 50€+25€ offerts ; 100€ et donner lieu à un nombre de minutes de consultation téléphonique avec le(s) Master(s).

Dans le cas d'une prestation sous la forme d'une consultation téléphonique l'User pourra également effectuer un paiement sur la base des minutes consommées et selon le tarif à la minute proposé sur la fiche de présentation de la Prestation (Pay-per-use).

Dans ce cas, l'User accepte que la somme de 99€ TTC soit provisionnée au début de l'appel et le coût total de la prestation est plafonné à 120 € TTC.

**Seul le montant consommé sera effectivement prélevé à la fin de l'appel si bien que l'User est remboursé dans un délai de 48 à 72h pour les minutes non consommées.**

Lorsque la Prestation est facturée sur la base des minutes consommées, le coût total de la Prestation ne pourra excéder 120€ TTC, ce qui signifie que la conversation téléphonique entre l'User et le Master sera purement et simplement interrompue. Il sera ensuite proposé à l'User de recharger.

Par ailleurs, KANG :

applique un coût additionnel de 0,10 euros / minute pour les appels de l'User redirigés vers les mobiles.

applique des frais de mise en relation de 1,25€/ appel, que ce soit fixe ou portable

L'User garantit à KANG qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

KANG prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur la Plateforme.

Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur la Plateforme sont transmises à la banque de la Plateforme et ne sont pas traitées sur la Plateforme.

En cas de versement d'arrhes par l'Utilisateur sur une prestation non réalisée par un Master, la société KANG sera autorisée à conserver les sommes versées par l'Utilisateur lorsque ce dernier ne commande pas la prestation.

Si la société KANG résilie le contrat avec l'Utilisateur, alors que ce dernier a commandé une prestation, elle devra verser à l'Utilisateur une indemnité représentant le double des arrhes versées par ce dernier.

## **Article 7.2. Date de paiement**

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte de l'User sera débité dès la Commande de Prestations passée sur la Plateforme.

Si l'User décide d'annuler sa Commande de Prestations indisponibles, le remboursement s'effectuera conformément au dernier paragraphe de l'article 4.7 des présentes Conditions Générales.

## **Article 7.3. Refus de paiement**

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, l'User devra contacter le Service Réclamations de KANG afin de payer la Commande par tout autre moyen de paiement valable et accepté par KANG.

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

# **8. PREUVE ET ARCHIVAGE**

Tout contrat conclu avec l'User correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par KANG pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 123-22 du Code de Commerce.

KANG accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande de l'User.

En cas de litige, KANG aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

# **9. RESPONSABILITE**

La responsabilité de KANG ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables à l'User, notamment lors de la Commande d'une Prestation.

KANG ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français à l'article 11 ci-après.

Il est par ailleurs précisé que KANG ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés à la Plateforme. En conséquence, elle exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

KANG ne répond que des dommages directs et prévisibles subis par l’User et causés par tout manquement à ses obligations découlant des présentes ou de la Loi et dans la limite d’un montant de 100€ par User et par dommage, sachant qu’au titre des consultations de coaching et de voyance, KANG n’encourt aucune responsabilité, si bien qu’elle ne répond d’aucun dommage qui serait prétendument subi par l’User.

Conformément à l’article L217-4 du Code de la Consommation, KANG livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance, des instructions de montage ou de l’installation lorsque celle-ci a été mise à la charge de KANG par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

L’User pourra solliciter également une réduction du prix conformément à l’article 1223 du Code Civil.

Toutes les réclamations, demandes d’échange ou de remboursement doivent être effectuées par mail à l’adresse [contact@kang.fr](mailto:contact@kang.fr) dans un délai de 30 jours à compter de la livraison et donc de la réception par l’User.

Il est spécifié qu’en matière de coaching, de voyance et d’astrologie, la responsabilité de KANG ne peut être engagée sur la quantité, la qualité ou le contenu de la prestation fournie par le Master, sachant que l’attention du User est attirée sur le fait que :

- la pratique de la divination avec ou sans support est un art et ne s’apparente en aucune façon à une science exacte,
- la pratique de la divination et de la voyance est un moyen de divertissement et de loisirs, KANG ne pouvant prétendre que les prédictions sont totalement fiables tout comme la réalisation de celles-ci qui n’est nullement garantie,
- tous les voyants ne sont tenus qu’à une obligation de moyens au regard de leur savoir-faire, ne pouvant être tenus à une obligation de résultat
- l’art de la voyance a pour seule finalité d’éclairer le User sur le potentiel événementiel de sa vie afin de lui donner un éclairage, KANG ne pouvant absolument pas répondre du contenu et de la qualité de la prestation du Master totalement subjective, sachant qu’à tout moment l’User peut interrompre la conversation.

KANG faisant son possible afin que l’User ne soit pas abusé ou ne fasse l’objet d’un contenu déceptif, raciste et autre qui lui porterait atteinte.

Il est rappelé à cet effet que KANG n’a que la qualité d’hébergeur mais si elle était tenue informée ou avait connaissance d’un contenu illégal diffusé par le Master à l’attention de l’User, elle prendrait toutes les dispositions contre le Master afin que l’User ne soit pas abusé, KANG entendant répondre d’une plateforme éthique, morale et conforme aux règles françaises en vigueur.

KANG n’est pas responsable des pertes non causées par une faute de sa part y compris des pertes commerciales, pertes de profit, bénéfice, contrat, économie espérée, perte de chance, données, clientèle ou dépenses superflues ou toute perte indirecte ou consécutive qui n’était pas prévisible.

## **10 BIS DISPONIBILITE DU SERVICE**

KANG fait de son mieux pour assurer la disponibilité des services ainsi que les transmissions.

Du fait de la nature d’internet, cela ne peut pas être garanti systématiquement si bien que le Service peut être occasionnellement suspendu ou limité afin de permettre des réparations de maintenance ou ajouter une

nouvelle fonctionnalité ou nouveau Service.

Le Service peut être également suspendu ou limité sans information des Users ou des Masters dès lors qu'il y a des risques imprévus et imminents en matière de cyber sécurité.

## 11. FORCE MAJEURE

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

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil. A ce titre, la responsabilité de KANG ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et d'interruption, de suspension, de réduction ou des dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté de KANG intervenant postérieurement à la conclusion des Conditions Générales et en empêchant l'exécution dans des conditions normales.

Il est précisé que, dans une telle situation, l'User ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre de KANG.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, KANG s'efforcera d'informer l'User dès que possible.

## 12. ASSISTANCE

Pour répondre aux questions techniques de l'User et l'aider à résoudre d'éventuels dysfonctionnements liés à l'utilisation de logiciels utilisés par la société KANG, cette dernière propose un service d'assistance pour résoudre les problèmes que l'User serait susceptible de rencontrer, l'User pouvant signaler un problème d'accès en contactant le service client à :

- Hotline User : 01.42.01.20.00 - 7J/7 24h/24 pour les Users.
- Adresse postale : Kang.fr - Kang BP 70011, 75221 Paris cedex 05.
- Adresse e-mail : [contact@Kang.fr](mailto:contact@Kang.fr)

Sachant qu'en cas de panne, la société KANG n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

En cas d'interruption non planifiée de la fourniture du Service pendant laquelle l'User ne peut pas accéder ou utiliser le Service du fait d'un problème confirmé et ne résultant pas d'un cas de force majeure, le recours de

L'User sera le remboursement d'une partie de ses frais au prorata du temps d'interruption.

L'indemnité sera versée par Kang dans un délai de 30 jours à compter de l'interruption.

## 13. RECLAMATIONS

En cas de réclamation de quelque nature qu'elle soit, l'User devra adresser sa demande en priorité par courrier postal à l'adresse suivante : Kang.fr – Kang BP 70011, 75221 Paris cedex 05.

En outre, toute correspondance écrite pourra être dupliquée par une lettre recommandée à la même adresse, le réclamant devant préciser ses nom, prénoms et adresse ainsi que son adresse électronique.

En outre, toute réclamation pourra également faire l'objet d'une notification par mail au service clients à l'adresse ci-après mentionnée : [contact@Kang.fr](mailto:contact@Kang.fr)

Toute réclamation de l'User devra mentionner ses noms, prénoms et coordonnées, ainsi que l'objet de sa demande.

Les réclamations seront traitées par la société KANG dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la réception du courrier recommandé, du courrier simple ou du mail reçu.

**En cas de non règlement du litige par les parties elles-mêmes amiablement, l'utilisateur pourra saisir l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges prévu par le Règlement 524-2013 de l'UE qui actuellement est le Médiateur des Télécommunications Electroniques dont le site est le suivant :**  
<https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>

## 14. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

### Article 14.1. Titularité des droits de propriété intellectuelle de KANG

L'User reconnaît les droits de propriété intellectuelle de KANG sur la Plateforme, ses composantes et les contenus y afférent et renonce à contester ces droits sous quelle que forme que ce soit

La société Kang est investie des droits sur tous les logiciels mis à disposition de l'User.

A l'exception des contenus publiés par les Masters, la société Kang est propriétaire de toutes les marques et logos utilisés sur son Site, aucune utilisation de ses marques et logos ne pouvant être faite par un Tiers.

Tous les textes, images, icônes, dessins, graphiques, photographies, programmes et autres composant ses sites, dont le site [www.Kang.fr](http://www.Kang.fr) est la propriété de la société Kang et sont protégés par la loi française sur les



droits d'auteur.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle de la Plateforme, et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de KANG est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants, et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété intellectuelle.

Toute utilisation commerciale ou non commerciale des images, textes, icônes, dessins, graphismes, logos, photographies, programmes et autres composant les sites de la société Kang est, sans son consentement écrit et préalable, strictement interdite.

La société KANG se réserve d'assigner devant les juridictions compétentes, les personnes physiques, morales, Tiers, Users ayant :

- porté atteinte à ses logiciels ainsi qu'à tous les composants des sites (images, textes, icônes, dessins, graphismes, logos, photographies, programmes et autres afin d'être dédommée de ses préjudices,
- apporté ou fait apporter toute modification au logiciel, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs de celui-ci,
- dupliqué, reproduit, copié, extrait, modifié le logiciel ou intégré dans une œuvre dérivée,
- désassemblé, démonté, endommagé, modifié, effectué de l'ingénierie inverse, décompilé, déchiffré le logiciel, sa documentation ou son code source,
- créé des améliorations de ce logiciel ou utilisé toute autre méthode ayant pour objet ou effet d'accéder au code source ou au protocole des logiciels utilisés par la société Kang,
- incorporé, intégré, réutilisé ou inclus tout ou partie du logiciel dans un autre logiciel, programme, produit ou service,
- distribué, redistribué, cédé, prêté, loué, transformé, donné en garantie, sous-licencié les logiciels »

L'User ne saurait en aucun cas prétendre accéder aux sources des logiciels. L'acceptation des présentes CGS vaut reconnaissance par les Users des droits de propriété intellectuelle de KANG et engagement de les respecter.

Toute autre exploitation de la Plateforme et de son contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de KANG.

## **15. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **Article 15.1. Concernant les traitements réalisés par KANG**

Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme, KANG est susceptible de collecter des données à caractère personnel des Utilisateurs via la Plateforme, y compris par le biais de cookies. Les Utilisateurs peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Ces données sont nécessaires à la gestion de la Plateforme, à la fourniture des Services et à l'exécution de la Prestation par le Master.

Les données sont conservées confidentiellement par KANG pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Si l'User a expressément choisi cette option lors de son enregistrement, la société KANG est susceptible de lui adresser des courriels et des sms concernant le suivi de son compte.

Si l'User a expressément choisi cette option, les données collectées seront utilisées par KANG pour lui envoyer des courriels et/ou des sms de prospection commerciale, des lettres d'actualité, des messages promotionnels.

À tout moment, l'User pourra s'opposer à la réception de tous messages promotionnels en s'adressant par courriel au Service Clients à l'adresse mail suivante : [contact@Kang.fr](mailto:contact@Kang.fr) ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque offre reçue.

A compter de cette opposition, la société Kang est dans l'obligation de supprimer tout envoi à l'User dans un délai de 48 heures.

A des fins commerciales, KANG peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées des Users, à condition que ceux-ci aient expressément donné leur accord préalable lors de l'inscription sur la Plateforme.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (*Règlement général sur la protection des données* dit *RGPD*), KANG assure la mise en œuvre des droits des personnes concernées.

Il est rappelé que l'Utilisateur dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15, 16 et 17 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

L'Utilisateur a également la possibilité de définir des directives relatives au sort de ses données post-mortem.

L'Utilisateur peut demander la limitation du traitement le concernant et dispose également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, l'Utilisateur peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en adressant un courrier électronique à l'adresse : [contact@Kang.fr](mailto:contact@Kang.fr) ou un courrier à Kang.fr KANG BP 10011 – 75221 Paris Cedex 05.

Il est précisé que l'Utilisateur doit pouvoir justifier de son identité par tout moyen.

L'Utilisateur est invité à consulter la Politique de confidentialité, accessible à l'adresse suivante <https://www.kang.fr/utilisation-des-cookies.html> qui lui donnera l'ensemble des informations relatives à la protection des données à caractère personnel, et aux traitements effectués via la Plateforme.

## **Article 16.2. Concernant les traitements réalisés par les Masters**

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Master peut être amené à traiter des données à caractère personnel des Users au nom et pour le compte de KANG.

A ce titre, il est rappelé que le Master aura la qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

En tout état de cause, le Master garantit qu'il présente les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions du RGPD.

## **17. VALIDITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

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

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

## **18. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur la Plateforme, tant que la Plateforme est disponible en ligne.

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

il est néanmoins stipulé que les Masters sont informés 30 jours à l'avance de toute modification des Conditions Générales sauf en cas de soumission à une obligation légale particulière et/ou pour faire face à des risques imprévus et imminents en matière de cybersécurité.

L'User a la possibilité de résilier le contrat ou de rompre son abonnement ou autre en cas de modifications des Conditions Générales.

Dans le souci du respect de l'User, les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux Prestations déjà commandées.

## **19. CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION**

L'User s'engage à considérer comme confidentiels le contrat et tous documents et information échangés en cours de l'exécution des CGS ainsi que les techniques, méthodes propres à chacune des parties et autres procédés ou services objets des CGS.

Chaque Partie s'interdit en conséquence de divulguer ou communiquer ses informations à un tiers sans accord préalable et écrit de l'autre partie.

## **20. COMPUTATION DES DELAIS**

Pour tout délai mentionné aux présentes Conditions Générales de Services, lorsque le délai est exprimé en jours, celui de l'acte de l'évènement, de la décision, de la notification ou de la livraison qui le fait courir ne compte pas.

Le délai qui expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, est prorogé jusqu'au premier jour suivant, et ce, conformément aux articles 642 et 641 du Code de Procédure Civile.

Lorsque le délai est exprimé en mois, il expire le jour du dernier mois ou de la dernière année qui porte le même quantième que le jour de l'acte de l'évènement, de la décision, de la notification ou de la livraison qui fait courir le délai.

A défaut d'un quantième identique, le délai expire le dernier jour du mois, ce qui signifie que si le dernier jour du mois n'existe pas, c'est le dernier jour du mois d'expiration du délai qui est considéré.

# 21. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

Le Droit français régit les relations entre l’User et KANG.

Toutefois, préalablement à toute saisine des juridictions, l’User est invité à contacter le service réclamation de KANG à l’adresse suivante : [contact@Kang.fr](mailto:contact@Kang.fr).

Si aucun accord n’est trouvé ou si l’User justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de KANG par une réclamation écrite, il sera alors proposée une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

L’User et KANG se rapprocheront dans un premier temps pour nommer un médiateur choisi par les deux parties.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l’autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

Dans l’hypothèse où la médiation décidée par les parties selon les dispositions ci-avant du présent article échouerait, le Médiateur des Communications faisant office d’organe de règlement extrajudiciaire des litiges pourra être saisi par les parties.

Il est rappelé que l’organe de règlement extrajudiciaire des litiges n’a pas le pouvoir d’imposer aux parties sa décision.

Dans l’hypothèse où les deux types de médiation ci-avant échoueraient, le litige sera confié aux juridictions compétentes.

## ANNEXE 1 – POLITIQUE DE RETRACTATION

### Principe de rétractation

En dehors des exceptions listées ci-dessous, l’User dispose par principe du droit de se rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours.

### Délai de rétractation

Conformément à l’article L.221-18 du Code de la consommation, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat entre KANG et l’User.

### Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l’article L.221-21 du Code de la consommation, l’User doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d’une déclaration dénuée d’ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) à : [contact@Kang.fr](mailto:contact@Kang.fr) ou à Kang BP 70011, 75221 Paris cedex 05.

Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de : Kang.fr – Kang BP 70011, 75221 Paris cedex 05

Numéro de téléphone : 01.42.01.20.00

Numéro de télécopieur : 01.55.31.28.23

Adresse de courrier électronique : [contact@Kang.fr](mailto:contact@Kang.fr)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la fourniture de la Prestation ci-dessous :

Référence de la Prestation :

N° de la facture :

Nom de l'User et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

Adresse de l'User :

- Signature de l'User (sauf cas de transmission par courriel)

- Date

Pour que le délai de rétractation soit respecté, l'User doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part de l'User, KANG s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où KANG est informée de la volonté de l'User de se rétracter. (**Article L.221-24 du Code de la consommation**).

KANG procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'User aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'User convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'User.

Si l'User a demandé de commencer l'exécution de la Prestation pendant le délai de rétractation, l'User devra payer à KANG un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni, jusqu'au moment de sa rétractation, ce

montant étant calculé par rapport à l'ensemble des prestations prévues au contrat.

### **Exclusions du droit de rétractation**

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

- Fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuation sur le marché financier
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés
- Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou logiciels scellés qui ont été descellés après livraison
- Journal, périodique, magazine (sauf contrat d'abonnement)
- Prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si l'offre prévoit une date ou une période d'exécution spécifique
- Fourniture de biens qui par leur nature sont mélangés de manière indissociable à d'autres articles
- Fournitures de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le client après la livraison
- Fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuation sur le marché échappant au contrôle du vendeur
- Fourniture d'un contenu numérique non fourni dématérialisé si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation
- Les contrats conclus lors d'une enchère publique

## **ANNEXE 2 – DESIGNATION DE L'ŒUVRE**

### **1. Dénomination / description de l'Œuvre**

### **0. Calendrier**

### **0. Modalités de remise de l'Œuvre**

L'Œuvre est remise :

- sous format de telle sorte qu'elle puisse être lue et exploitée par l'User cessionnaire.