

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Sumbaawa — Plateforme de Commerce Électronique & Services associés Version en vigueur au 9 mai 2026

1. Présentation de la plateforme

Sumbaawa est une plateforme de commerce électronique permettant aux utilisateurs d'acheter des produits en ligne. Elle comprend également des services associés proposés par le Groupe Sumbaawa, notamment Nihao Travel, filiale spécialisée dans l'organisation de voyages d'affaires vers la Chine, et Tinda Awa, partenaire logistique pour la livraison à domicile.

L'application est accessible depuis les supports mobiles (iOS, Android) et depuis un navigateur web.

2. Acceptation des conditions

L'accès et l'utilisation de la plateforme Sumbaawa impliquent l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU). Si vous n'acceptez pas ces conditions, vous devez cesser toute utilisation immédiatement.

3. Inscription et compte utilisateur

3.1 Création de compte

Pour accéder à l'ensemble des fonctionnalités, l'utilisateur doit créer un compte en fournissant des informations exactes, complètes et à jour : nom, prénom, adresse e-mail valide, numéro de téléphone et mot de passe sécurisé.

3.2 Responsabilité du compte

L'utilisateur est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants. Toute activité réalisée depuis son compte lui est entièrement imputable. En cas de compromission, il doit en informer immédiatement Sumbaawa.

3.3 Résiliation

L'utilisateur peut supprimer son compte à tout moment depuis les paramètres de l'application. Sumbaawa se réserve le droit de suspendre ou résilier tout compte en cas de violation des présentes CGU.

4. Processus de commande et paiement

4.1 Validation de commande

L'utilisateur sélectionne les produits souhaités, les ajoute au panier, puis procède au paiement. La commande est définitivement validée et enregistrée après confirmation du paiement. Aucune modification ou annulation n'est possible après cette étape.

4.2 Caractère définitif du paiement

IMPORTANT — Engagement définitif : Tout paiement effectué sur la plateforme Sumbaawa est définitif et irrévocable. Sumbaawa n'applique ni droit de rétractation, ni politique de retour, ni remboursement sur les commandes validées. En procédant au paiement, l'utilisateur reconnaît expressément avoir pris connaissance de cette condition et l'accepter sans réserve.

4.3 Moyens de paiement acceptés

Sumbaawa propose les moyens de paiement suivants :

- PayPal : paiement sécurisé par carte bancaire internationale via la plateforme PayPal
- Portefeuille Sumbaawa : portefeuille numérique interne, rechargeable via PayPal, utilisable pour régler les commandes et les frais de livraison
- Elongopay : portefeuille digital partenaire — disponible prochainement

Les données de paiement sont traitées directement par les prestataires certifiés (PayPal). Sumbaawa ne stocke à aucun moment les informations de carte bancaire de l'utilisateur.

4.4 Portefeuille Sumbaawa

L'utilisateur peut recharger son portefeuille interne via PayPal et l'utiliser pour payer ses commandes ainsi que ses frais de livraison. Le solde du portefeuille n'est pas remboursable en espèces. En cas de fermeture de compte, le solde restant est définitivement perdu.

5. Livraison

5.1 Choix de l'option de livraison

Après validation et paiement de la commande, l'utilisateur est invité à choisir son option de livraison parmi les deux suivantes :

- Livraison cargo : les marchandises sont acheminées jusqu'au point de collecte cargo désigné. L'utilisateur est responsable de récupérer ses colis à ce point de collecte.
- Livraison à domicile : assurée par notre partenaire logistique Tinda Awa, les marchandises sont livrées directement à l'adresse indiquée par l'utilisateur.

5.2 Paiement des frais de livraison

Les frais de livraison sont calculés et facturés séparément du montant de la commande. Après que l'utilisateur a choisi son option de livraison, Sumbaawa lui communique le montant des frais correspondants. Ces frais doivent être réglés via PayPal ou le portefeuille Sumbaawa.

La livraison ne sera initiée qu'après réception effective du paiement des frais de livraison.

5.3 Délais et responsabilité

Les délais de livraison sont communiqués à titre indicatif et peuvent varier en fonction de la destination, des contraintes logistiques et des délais douaniers. Sumbaawa ne saurait être tenue responsable des retards indépendants de sa volonté.

6. Politique de non-retour et non-remboursement

Sumbaawa applique une politique stricte de non-retour et non-remboursement. Une fois la commande payée, l'utilisateur ne peut ni retourner les produits ni prétendre à un quelconque remboursement, quels que soient les motifs invoqués. L'utilisateur est invité à s'assurer de la pertinence de ses achats avant de valider le paiement.

Cette politique est applicable à toutes les commandes passées sur la plateforme, sans exception, y compris les services proposés par les filiales du Groupe Sumbaawa.

7. Services Nihao Travel

7.1 Présentation

Nihao Travel est une filiale du Groupe Sumbaawa spécialisée dans l'organisation de voyages d'affaires vers la Chine, notamment pour la Foire d'Import-Export de Canton. Les services incluent l'assistance pour l'obtention du visa, la réservation d'hébergement, les transferts et l'accompagnement sur place.

7.2 Paiement et engagement

Le forfait Nihao Travel est payable intégralement et à l'avance via PayPal. Conformément à la politique générale du Groupe, tout paiement effectué pour les services Nihao Travel est définitif. Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'annulation, quelle qu'en soit la raison.

7.3 Responsabilité

Nihao Travel s'engage à fournir les prestations décrites dans le forfait souscrit. En cas d'impossibilité de force majeure (refus de visa, événement exceptionnel), Nihao Travel fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution alternative, sans que cela ne constitue un droit au remboursement.

8. Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments de la plateforme Sumbaawa (logo, charte graphique, contenus, code source, base de données) est la propriété exclusive de la Société et est protégé par les lois relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite.

9. Limitation de responsabilité

Sumbaawa met tout en œuvre pour assurer la disponibilité et le bon fonctionnement de la plateforme mais ne peut garantir une disponibilité sans interruption. La Société ne saurait être tenue responsable des dommages indirects résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser la plateforme.

10. Modifications des CGU

Sumbaawa se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les utilisateurs seront informés de toute modification substantielle. La poursuite de l'utilisation de la plateforme vaut acceptation des nouvelles conditions.

11. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGU sont régies par le droit applicable dans le pays du siège social de la Société. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant tout recours judiciaire.

12. Contact

E-mail : support@sumbaawa.fr

Via l'application : Section « Aide & Support »