

Conditions Générales de Vente

Version 2.0 — Entrée en vigueur le 10 juin 2026

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** ») régissent les relations contractuelles entre la société **Pizorca SAS**, exploitant la marque commerciale **Goodloop**, et toute personne physique majeure, agissant en qualité de **consommateur**, qui passe commande d'une prestation de réparation sur le site **goodloop.fr** et son sous-domaine de commande **repair.goodloop.fr** (ci-après le « **Client** » ou « **vous** »).

Ces CGV ne s'appliquent pas aux relations B2B entre Goodloop et les marques partenaires, qui font l'objet de contrats spécifiques.

En passant commande sur **repair.goodloop.fr**, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté l'intégralité des présentes CGV.

Sommaire

1. Qui sommes-nous ?
2. À quoi servent ces CGV ?
3. Quelques définitions utiles
4. Quelles réparations nous proposons
5. Ce que nous ne réparons pas
6. Comment passer commande
7. Combien ça coûte
8. Le Bonus Réparation
9. Comment payer
10. Comment nous faire parvenir votre équipement
11. Comment nous vous renvoyons votre équipement
12. Combien de temps pour la réparation
13. Que se passe-t-il à l'atelier
14. Et si votre colis est perdu ou abîmé
15. Et si vous refusez la réparation après diagnostic
16. Et si vous n'envoyez pas, ne récupérez pas, ou ne répondez plus
17. Votre droit de rétractation
18. Si la réparation ne vous convient pas
19. Vos garanties légales
20. Vos données personnelles
21. Cookies et traceurs
22. Vos photos de réparation

- 23. Réclamation et médiation
 - 24. Force majeure
 - 25. Droit applicable et juridictions compétentes
 - 26. Modifications et évolution des CGV
-

Article 1 — Qui sommes-nous ?

Goodloop est la marque commerciale de la société **Pizorca**, SAS au capital de 22 264,00 €, dont le siège social est situé au 90 route nationale 7, 69210 Lentilly, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro **911 462 372**, numéro de TVA intracommunautaire **FR02 911 462 372**.

- **Représentante légale et directrice de la publication** : Solenne Bécart
- **Adresse de correspondance et atelier** : Goodloop — Bâtiment Boldoduc Textiles Techniques, 15 chemin du plateau, 69570 Dardilly
- **Pour nous joindre** : formulaire de contact disponible sur le Site
- **Hébergeur du Site** : OVH SAS, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix
- **Prestataire de paiement** : Stripe EURL, 10 boulevard Haussmann, 75009 Paris, RCS Paris 807 572 011

Goodloop est **réparateur labellisé Bonus Réparation** par l'éco-organisme Refashion et **atelier certifié Sympatex®**.

Article 2 — À quoi servent ces CGV ?

Ces CGV définissent les conditions dans lesquelles Goodloop vend ses prestations de réparation textile et outdoor à des particuliers, en France métropolitaine.

Elles précisent vos droits et obligations, ceux de Goodloop, et les modalités d'exécution de la prestation : prix, paiement, logistique, délais, garanties, traitement des données personnelles, gestion des litiges.

Qui peut commander ? Toute personne physique majeure agissant à titre **personnel** (consommateur au sens du Code de la consommation). Les professionnels relèvent de CGV B2B distinctes.

Article 3 — Quelques définitions utiles

- **Client** : vous, particulier, qui passez commande sur le Site.
- **Goodloop ou nous** : la société Pizorca SAS, qui exploite la marque commerciale Goodloop.
- **Site** : le site internet goodloop.fr et son sous-domaine de commande repair.goodloop.fr.
- **Prestation ou Service** : la prestation de réparation textile commandée par le Client.
- **Commande** : l'ensemble formé par la Prestation, l'Équipement confié, le prix payé et le mode logistique choisi.

- **Équipement** : le bien textile ou outdoor confié à Goodloop pour réparation. Il reste à tout moment la propriété pleine et entière du Client.
- **Bonus Réparation** : aide financière du dispositif national Refashion appliquée automatiquement, sous conditions d'éligibilité, sur les prestations éligibles.

Article 4 — Quelles réparations nous proposons

Goodloop répare exclusivement des **textiles techniques et équipements outdoor** appartenant au Client.

Équipements pris en charge :

- Vestes techniques (membranes type Gore-Tex® ou équivalent, hardshell, imperméables), doudounes (sport et citadines)
- Pantalons de ski, pantalons techniques
- Hauts et bas de cyclisme (maillots, baselayers, polaires, shorts, cuissards, leggings)
- Sacs de randonnée, gilets d'hydratation, sacs du quotidien, duffel bags
- Tentes (de bivouac, ultralight, canadiennes), sacs de couchage, matelas de bivouac

Types de réparations :

- Trous, accrocs, déchirures (patch thermocollé, pince, empiècement cousu)
- Fermetures éclair, zips, curseurs
- Coutures décousues (doublées ou non)
- Thermosoudures et bandes étanches
- Velcro, pressions, crochets
- Élastiques de serrage, cordons
- Clips et sangles
- Remplumage partiel de doudounes (boudins déchirés uniquement — pas de remplumage intégral)

Service complémentaire : lavage technique et restauration de déperlance.

Goodloop met en œuvre ses meilleurs moyens techniques (atelier certifié Sympatex®, équipes formées aux protocoles de réparation des membranes techniques, pièces détachées d'origine ou équivalentes) pour fournir une prestation de qualité.

Goodloop est tenu à une **obligation de moyens** et non de résultat, en particulier sur les équipements présentant un état avant intervention dégradé (notamment membranes délaménées).

Article 5 — Ce que nous ne réparons pas

Goodloop ne prend **pas** en charge les catégories suivantes, et se réserve le droit de refuser toute commande qui ne respecterait pas ces conditions :

- **Équipements de sécurité certifiés en service** (cordes et harnais d'escalade, casques...)

- **Articles haute couture ou marques de luxe**
- **Articles dont la valeur d'achat dépasse 1 500 € TTC**
- **Articles trop dégradés** pour être réparés dans des conditions techniques satisfaisantes (membrane délaminée, dégradation généralisée du tissu, etc.)
- **Articles présentant un risque d'incompatibilité technique** (matière ou marque non maîtrisée par l'atelier)
- **Commandes émanant d'un Client présentant un litige antérieur de paiement, un litige antérieur d'une autre nature avec Goodloop, ou faisant l'objet d'une suspicion objective de fraude**
- **Articles non propres et non lavés.** Goodloop vous demande expressément de **laver votre Équipement avant envoi**. À défaut, Goodloop se réserve le droit :
 - soit de **refuser la réparation** et de vous retourner l'Équipement dans les conditions de l'Article 15,
 - soit de **procéder à un lavage technique préalable** qui vous sera refacturé via un lien de paiement Stripe complémentaire.

Goodloop ne **garantit pas la restauration des propriétés imperméables d'origine** d'un équipement : ces propriétés dépendent de l'état initial de la membrane et de l'historique d'usage.

En cas de refus de la commande **après réception** à l'atelier, la prestation est remboursée mais les frais de réexpédition restent à votre charge (cf. Article 15).

Article 6 — Comment passer commande

Le parcours de commande se déroule entièrement en ligne, en six étapes.

Étape 1 — Diagnostic et tarif instantané. Vous renseignez sur **repair.goodloop.fr** le formulaire de commande en identifiant votre Équipement, le type de dommage et la réparation souhaitée. Un tarif est affiché instantanément. Le Bonus Réparation est appliqué automatiquement si votre réparation est éligible (cf. Article 8).

Étape 2 — Choix logistique. Vous choisissez parmi :

- dépôt en magasin point de collecte partenaire (liste sur le Site au moment de la commande, dans la section logistique du checkout),
- dépôt en point relais via étiquette prépayée fournie par Goodloop (DPD ou Chronopost)
- dépôt en main propre à l'atelier de Dardilly (du lundi au vendredi, 9h-17h)
- ou envoi par vos propres moyens.

Si vous souhaitez **envoyer par vos propres moyens** (autre transporteur, dépôt par un tiers...), sélectionnez l'option « **Dépôt à l'atelier Goodloop** » au moment de la commande, et indiquez dans la **zone commentaires** que votre colis sera envoyé par vos soins.

Étape 3 — Acceptation des CGV. Vous cochez la case d'acceptation des présentes CGV, lesquelles définissent notamment les modalités de votre droit de rétractation (cf. Article 17).

Étape 4 — Paiement. Vous réglez comptant par carte bancaire via Stripe.

Étape 5 — Confirmation. Vous recevez par email une **confirmation de commande** et, si vous avez choisi un transporteur proposé par Goodloop, une **étiquette d'expédition prépayée**. La commande est définitive à compter de cet email.

Étape 6 — Expédition ou dépôt par vos soins. Vous emballez soigneusement votre Équipement et l'expédiez ou le déposez selon le mode choisi.

Commandes hors catalogue. Si votre Équipement n'apparaît pas dans le formulaire, contactez-nous via le formulaire de contact en joignant photos et description. Nous vous adresserons un devis et un lien de paiement spécifique.

Article 7 — Combien ça coûte

Prix. Les prix sont affichés sur le Site, en **euros toutes taxes comprises (TTC)**, à la date d'enregistrement de la commande. Ils sont fermes et non révisables pendant leur période de validité.

TVA. La TVA française au **taux normal de 20 %** s'applique à l'ensemble des prestations.

Frais de transport. Lorsque vous choisissez un transporteur proposé par Goodloop (DPD ou Chronopost), les frais de transport aller et retour vous sont facturés en supplément, calculés avant validation du panier. Ils sont **payés à la commande**.

Modification du mode logistique après commande. Si vous demandez à modifier votre mode logistique après la validation de votre commande, des frais correspondant au nouveau mode d'envoi et au traitement administratif de votre demande sont susceptibles de s'appliquer :

- Si le coût total du nouveau mode est **supérieur** à celui du mode initialement choisi, un lien de paiement complémentaire vous est envoyé pour le différentiel. Tant que ce paiement n'est pas effectué, votre commande reste suspendue.
- Si le coût total du nouveau mode est **inférieur** à celui du mode initialement choisi, aucun remboursement des frais de transport déjà payés n'est effectué.

Goodloop se réserve la possibilité de ne pas honorer une demande de modification si elle est techniquement ou logistiquement impossible (colis déjà pris en charge par un transporteur, par exemple).

Codes promotionnels. Goodloop peut émettre des codes promotionnels ou des avoirs, à renseigner dans le panier au moment de la commande.

Article 8 — Le Bonus Réparation

Goodloop est **réparateur labellisé** au dispositif national Bonus Réparation par l'éco-organisme Refashion depuis 2023.

Lorsque la réparation que vous commandez est éligible, le Bonus Réparation s'applique **automatiquement** dans votre panier, sans démarche de votre part. La déduction est visible avant le paiement.

Conditions d'éligibilité :

- Vous êtes un **consommateur particulier résidant en France métropolitaine**,
- La réparation appartient à une catégorie éligible au dispositif Refashion,
- L'Équipement vous appartient et n'est pas destiné à un usage professionnel.

Le Bonus Réparation **ne s'applique pas** aux clients professionnels, ni aux clients résidant hors de France métropolitaine.

Si Goodloop constate que ces conditions ne sont pas réunies (commande passée pour un usage professionnel, résidence hors France métropolitaine, etc.), Goodloop se réserve le droit de vous réclamer le paiement des sommes correspondant au Bonus Réparation indûment déduit.

Article 9 — Comment payer

Modalité. Paiement **comptant à la commande**, par carte bancaire, via le prestataire **Stripe**.

Communication du numéro de carte. La transmission de votre numéro de carte vaut autorisation de débit sur le compte associé.

Défaut de paiement. En cas d'échec ou de défaut de paiement, la commande est automatiquement annulée et vous en êtes informé par email. Aucune Prestation n'est exécutée tant que le paiement n'est pas effectif.

Sécurité. Stripe assure la confidentialité et la sécurité du traitement bancaire. Goodloop n'a à aucun moment accès à vos coordonnées bancaires complètes.

Article 10 — Comment nous faire parvenir votre équipement

Vous choisissez votre mode logistique au moment de la commande, parmi 4 options.

a) Magasin point de collecte. Plus de 35 enseignes partenaires en France. La liste à jour est consultable sur le Site au moment de la commande, dans la section logistique du checkout. Vous déposez votre Équipement en magasin ; le magasin transmet à Goodloop une fois par semaine. Vous recevez un email confirmant l'arrivée du colis à l'atelier. **La date de renvoi maximum est calculée à partir de la date de dépose en magasin.**

b) Point relais transporteur Goodloop. Goodloop édite et vous adresse par email une **étiquette d'expédition prépayée** DPD ou Chronopost (dépose en point relais Pickup). Vous emballez votre Équipement, collez l'étiquette et déposez le colis. **La date de renvoi maximum est calculée à partir de la date de dépose en point relais figurant sur le suivi du transporteur.**

c) Dépôt en main propre à l'atelier. À l'atelier de Goodloop : Bâtiment Boldoduc Textiles Techniques, 15 chemin du plateau, 69570 Dardilly, **du lundi au vendredi de 9h à 17h** (hors jours fériés). Aucun devis n'est réalisé sur place : la commande doit être passée en ligne au préalable. **La date de renvoi maximum est calculée à partir de la date de dépose à l'atelier.**

d) Envoi par vos propres moyens. Vous pouvez utiliser le transporteur de votre choix, à vos frais. Sélectionnez dans ce cas l'option « Dépôt à l'atelier Goodloop » au moment de la commande et précisez dans la zone commentaires que vous expédiez par vos soins. Le risque de perte ou d'endommagement pendant le transport aller reste à votre charge (cf. Article 14).

Emballage. Vous êtes responsable de l'emballage de votre Équipement pour le transport aller. Un emballage insuffisant qui causerait un dommage pendant le transport ne peut être imputé à Goodloop.

Article 11 — Comment nous vous renvoyons votre équipement

À l'issue de la réparation, Goodloop **édite l'étiquette retour** et expédie votre Équipement via le transporteur choisi à la commande (DPD ou Chronopost), au choix : dépôt en point relais ou livraison à domicile.

Adresse de livraison. Goodloop livre à l'adresse que vous avez indiquée à la commande. Aucune livraison n'est effectuée en hôtel. Si l'adresse fournie est erronée et entraîne un retour du colis à l'atelier, une nouvelle expédition vous sera refacturée 9,95 € TTC (cf. Article 16).

Retrait en magasin point de collecte. Si vous avez déposé en magasin point de collecte, le retrait s'y effectue également. Vous êtes prévenu par email dès que votre Équipement est disponible.

Article 12 — Combien de temps pour la réparation

Délai indicatif. Goodloop s'engage sur un délai de **1 à 3 semaines** à compter de la réception de l'Équipement à l'atelier.

Information en cas de dépassement du délai indicatif. Si nous anticipons un dépassement du délai de 3 semaines (saisonnalité, complexité technique, attente de pièce...), **nous vous en informons par email** et vous communiquons une nouvelle date prévisionnelle.

Délai maximum d'exécution. En tout état de cause, et conformément à l'article L. 216-1 du Code de la consommation, la Prestation est exécutée dans un **délai maximum de 90 jours** à compter de la date d'expédition (ou de dépose) par vos soins. Ce délai maximum n'est mobilisé qu'en cas de **difficulté majeure** (rupture prolongée de pièce détachée, événement de force majeure, complexité technique exceptionnelle).

Suspension du délai. Le délai est suspendu pendant les périodes d'attente d'éléments ou de paiement de votre part :

- attente d'une réponse à un message Goodloop relatif à la commande,
- attente du paiement d'un ajustement de commande (cf. Article 13),
- attente de la fourniture d'un justificatif demandé.

Le délai reprend à compter de votre réponse ou paiement.

Saisonnalité. Les délais peuvent varier à la hausse pendant les périodes de forte demande (saison hivernale notamment). Si une date butoir vous est imposée (départ en voyage, événement...), nous vous invitons à nous la communiquer dès la commande.

Dépassement du délai maximum. En cas de dépassement du délai de 90 jours qui ne serait pas imputable à une suspension légitime, vous pouvez demander la résolution de la commande et le remboursement intégral des sommes versées, conformément aux articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 241-4 du Code de la consommation. Le remboursement intervient sous **30 jours** à compter de votre demande écrite. Une remise commerciale peut également vous être proposée.

Article 13 — Que se passe-t-il à l'atelier

À réception de votre Équipement, l'atelier examine la pièce et **vérifie que la réparation diagnostiquée correspond à la réparation commandée**. Trois cas peuvent se présenter.

a) La réparation correspond à la commande. Le travail démarre. Vous recevez un email de notification au démarrage.

b) La réparation nécessite des travaux supplémentaires. L'atelier vous contacte par email **dans les 3 jours ouvrés** suivant la réception pour vous proposer un ajustement. Vous recevez un **lien de paiement Stripe** pour le montant complémentaire. Tant que vous n'avez pas validé et payé, la commande reste **suspendue** et le délai indicatif est décalé d'autant. Si vous refusez l'ajustement, votre Équipement vous est retourné dans les conditions de l'Article 15.

c) La réparation peut être réduite. Si certaines opérations s'avèrent inutiles ou différentes, Goodloop vous propose la modification. Si l'écart de prix est :

- **inférieur à 30 €** : Goodloop peut, à son choix, vous rembourser via Stripe ou émettre un avoir valable 18 mois,
- **supérieur ou égal à 30 €** : Goodloop vous rembourse directement via Stripe sur votre compte bancaire.

Vous ne payez jamais pour une réparation inadaptée.

Article 14 — Et si votre colis est perdu ou abîmé

Principe général. Le transport de votre Équipement implique un risque que Goodloop traite avec sérieux. La règle applicable dépend du sens du transport et du choix de transporteur.

14.1 — Si vous choisissez votre propre transporteur (aller)

Conformément à l'article L. 216-4 du Code de la consommation, le risque pèse sur le Client lorsque celui-ci désigne lui-même un transporteur autre que ceux proposés par Goodloop. En cas de perte ou d'endommagement, vous vous adressez directement à votre transporteur.

14.2 — Si vous utilisez un transporteur proposé par Goodloop (aller)

Si le colis est perdu avant d'arriver à l'atelier, les réparations n'auront pas été effectuées. Goodloop s'engage à **rembourser l'intégralité des sommes que vous avez versées** (prestation + transport) et à **vous indemniser** au titre de l'Équipement, sur la base de la valeur d'usage, dans les conditions définies à l'Article 14.4.

14.3 — Pour le transport retour

Si votre colis est indiqué « livré » par le suivi du transporteur mais que vous ne le retrouvez pas (vol dans le hall d'immeuble, erreur de livraison, etc.), Goodloop ne peut être tenu responsable.

Si le colis n'est pas livré à temps, Goodloop **lance des recherches** auprès du transporteur. Si le transporteur confirme la perte, ou si le colis n'est pas retrouvé dans un délai de **2 mois à compter de la date d'expédition**, le colis est considéré comme perdu et Goodloop engage la procédure d'indemnisation.

Dans ce cas, vous bénéficiez d'un remboursement **intégral** des sommes versées au titre de la Prestation et du transport, en complément de l'indemnisation de l'Équipement (Article 14.4), même si la réparation a été effectuée par nos équipes avant la perte.

14.4 — Comment l'indemnisation est calculée

L'indemnisation est calculée sur la base de la valeur d'usage de l'Équipement au jour de la perte, et non sur sa valeur neuve.

Cette méthode repose sur les articles **1231-1 et 1231-2 du Code civil** : la réparation du préjudice doit correspondre à la perte réellement subie, sans enrichissement ni appauvrissement de l'une ou l'autre des parties.

La valeur d'usage est calculée à partir de **trois facteurs cumulatifs**.

a) Décote liée à l'ancienneté de l'Équipement :

Ancienneté	Décote
Moins de 1 an	20 %
De 1 à 3 ans	30 %
De 3 à 5 ans	40 %
Plus de 5 ans	50 %

b) Décote liée à l'état de l'Équipement avant intervention, appréciée notamment à partir de la nature et de l'ampleur de la réparation commandée et des constats faits à l'atelier (les réparations majeures révélant généralement un état d'usage plus avancé) :

Grade de réparation	Décote
Express	10 %
Petite	20 %
Moyenne	30 %
Grande	40 %
Maxi	50 %

c) Référence au marché de l'occasion : Goodloop confronte ce calcul aux valeurs constatées sur le marché de l'occasion pour des modèles équivalents (plateformes type Vinted, sites de déstockage spécialisés).

Exemple chiffré. Sac à dos d'une valeur neuve de 180 € TTC, acheté 2 ans avant la perte, faisant l'objet d'une réparation de grade « Moyenne » : décote ancienneté 30 % et décote état 30 % appliquées, soit **180 € × 0,70 × 0,70 = 88,20 €** d'indemnisation au titre de l'Équipement, à laquelle s'ajoutent le remboursement des frais de réparation et des frais de transport.

14.5 — Documents à nous fournir

Pour bénéficier de l'indemnisation la plus favorable, **conservez la facture d'achat** de votre Équipement et tenez-la à disposition de Goodloop en cas de litige.

- **Avec facture** : l'ancienneté et le prix d'achat sont établis avec certitude ; le transporteur responsable peut - selon les cas - également proposer une indemnisation propre que Goodloop intègre au calcul.
- **Sans facture** : Goodloop estime l'ancienneté de l'Équipement sur la base des éléments disponibles (date de mise sur le marché du modèle, état avant réparation observé à l'atelier, échange avec vous). À défaut d'éléments objectifs suffisants, Goodloop applique par défaut une ancienneté supérieure à 5 ans. Le transporteur ne sera en règle générale pas en mesure d'indemniser sans facture.

14.6 — Délais d'indemnisation

À compter de la **confirmation officielle de la perte** par le transporteur (ou de l'expiration du délai de 2 mois mentionné à l'Article 14.3), Goodloop vous adresse une **proposition d'indemnisation chiffrée et motivée**.

Vous disposez d'un **délai de 15 jours** pour l'accepter ou la refuser. Après acceptation et transmission de votre RIB, le règlement intervient sous **30 jours**.

En cas de désaccord persistant, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation (cf. Article 23).

14.7 — Plafond de valeur d'article et assurance

Goodloop n'accepte pas d'Équipement d'une valeur d'achat supérieure à **1 500 € TTC** **sauf accord préalable par mail**. L'indemnisation prévue au présent article est versée dans la limite de ce plafond.

Goodloop bénéficie d'une **assurance de responsabilité civile professionnelle** couvrant notamment les dommages causés aux biens qui lui sont confiés dans le cadre de son activité de réparation, sous réserve des conditions, plafonds et exclusions prévus à son contrat d'assurance.

14.8 — Conservation des preuves

Goodloop s'engage à conserver les **photographies de l'état avant intervention** prises à l'atelier pendant toute la durée de la commande, de la garantie commerciale, et le cas échéant d'une procédure de litige.

Article 15 — Et si vous refusez la réparation après diagnostic

Si vous refusez l'ajustement proposé à l'issue du diagnostic atelier (Article 13), votre Équipement vous est **retourné en l'état**.

- Goodloop vous rembourse via Stripe le montant payé pour la Prestation,
- Les **frais de réexpédition** restent à votre charge. Comme vous avez déjà payé vos frais de transport aller et retour à la commande, ces frais ne sont pas remboursés mais aucun frais nouveau ne vous est facturé.

À noter. Le coût de la prise en charge initiale (édition d'étiquette, manutention, retour) est considéré comme couvert par les frais de transport que vous avez payés. Vous ne payez rien de plus, mais vous ne récupérez pas non plus ces frais de transport.

Article 16 — Et si vous n'envoyez pas, ne récupérez pas, ou ne répondez plus

Trois cas particuliers sont prévus.

1. **Vous n'expédiez jamais votre Équipement.** Votre commande reste ouverte pendant **2 ans** à compter de la date de validation. Vous pouvez à tout moment soit envoyer l'Équipement, soit demander un remboursement intégral. Passé 2 ans, la commande est automatiquement clôturée et aucun remboursement ne pourra plus être effectué.
2. **Vous ne réceptionnez pas votre colis retour** (NPAI, retrait non effectué en point relais, etc.). Le colis revient à l'atelier. Vous pouvez demander une nouvelle expédition, **refacturée 9,95 € TTC**.
3. **Vous ne répondez plus à nos relances.** Si vous ne validez pas (ou refusez sans suite) l'ajustement proposé à l'Article 13, Goodloop conserve votre Équipement pendant **1 an à compter de son arrivée à l'atelier** et vous relance par email à **3 reprises** au cours de cette période. Passé ce délai, sans réponse de votre part, votre Équipement est **considéré comme abandonné** : Goodloop n'est plus tenu de le conserver ni de le restituer et peut en disposer librement.

Article 17 — Votre droit de rétractation

Principe légal. En tant que consommateur, vous disposez d'un délai légal de **14 jours** pour vous rétracter d'un contrat conclu à distance, conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Une règle plus protectrice chez Goodloop. Goodloop applique une règle plus favorable que le délai légal : vous pouvez exercer votre droit de rétractation **tant que vous n'avez pas remis votre Équipement** à Goodloop ou à l'un de ses prestataires logistiques (envoi postal, dépôt en point relais, dépôt en magasin partenaire, dépôt à l'atelier), **même au-delà du délai légal de 14 jours**.

Comment se rétracter. Adressez votre demande via le formulaire de contact du Site ou à service.client@goodloop.fr en indiquant votre numéro de commande. Goodloop vous rembourse intégralement les sommes versées (prestation et frais de transport) sous **14 jours**.

Fin du droit de rétractation. Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, en remettant votre Équipement à Goodloop ou à l'un de ses prestataires logistiques, vous **demandez expressément l'exécution immédiate** de la Prestation. Cette remise vaut **renoncement** à votre droit de rétractation pour la part de la Prestation qui aura été exécutée. En acceptant les présentes CGV à la commande, vous acceptez ce mécanisme.

Article 18 — Si la réparation ne vous convient pas

18.1 — Délai pour signaler un problème

À réception de votre Équipement réparé, vous disposez d'un délai de **7 jours calendaires** pour signaler par écrit (formulaire de contact du Site ou service.client@goodloop.fr) toute réserve ou réclamation, en joignant des justificatifs (photos, description du défaut).

À défaut de réserve dans ce délai, la Prestation est réputée conforme.

18.2 — Garantie commerciale Goodloop

Goodloop garantit ses prestations **pendant 6 mois** à compter de la **date d'expédition** de votre Équipement.

Ce qui est couvert :

- Zip ou pièce remplacée défectueuse,
- Couture réalisée par Goodloop qui se découd,
- Bande étanche thermosoudée qui se décolle.

Ce qui n'est pas couvert :

- Dommages accidentels survenus sur les zones réparées (chute, accroc, frottement après la livraison),
- Dégradation d'éléments non concernés par la Prestation initiale,
- Usure normale de l'Équipement.

Mise en jeu de la garantie. Contactez-nous via le formulaire de contact du Site ou à service.client@goodloop.fr avec photos et description. Si la garantie est applicable :

- les **frais de réexpédition** (aller et retour) sont à la charge de Goodloop,
- le **délai de prise en charge** est accéléré à **8 jours ouvrés**.

18.3 — Articulation avec le Bonus Réparation

Le dispositif Bonus Réparation impose une garantie minimale de 3 mois. La garantie commerciale de 6 mois offerte par Goodloop est plus protectrice et donc conforme au dispositif.

18.4 — Cas de remboursement et Bonus Réparation

Si Goodloop est amené à rembourser une Prestation initialement éligible au Bonus Réparation, le montant remboursé correspond à ce que vous avez **réellement payé** : le Bonus Réparation, qui a été directement déduit de votre facture, n'a jamais été à votre charge et ne peut donc faire l'objet d'aucun remboursement à votre profit.

Article 19 — Vos garanties légales

La Prestation fournie par Goodloop est une **prestation de réparation**, qualifiée juridiquement de **contrat de prestation de services** (contrat d'entreprise). À ce titre, le régime applicable diffère de celui de la vente de biens : la garantie légale de conformité des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation ne s'applique pas

directement à la Prestation. En revanche, vous bénéficiez des garanties suivantes, indépendamment de la garantie commerciale Goodloop (Article 18).

19.1 — Responsabilité contractuelle de droit commun

Goodloop est tenu d'exécuter la Prestation conformément au contrat. En cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse imputable à Goodloop, vous pouvez engager sa responsabilité contractuelle, conformément aux **articles 1217 et suivants du Code civil**, et notamment :

- demander **l'exécution forcée en nature** de la Prestation (par exemple : reprise de la réparation),
- obtenir une **réduction du prix**,
- demander la **résolution** du contrat,
- demander **réparation du préjudice subi** sous forme de dommages et intérêts, dans les conditions des **articles 1231-1 et 1231-2 du Code civil**.

19.2 — Garantie des vices cachés sur les composants fournis

Pour les composants matériels que Goodloop fournit dans le cadre de la Prestation (zip, curseur, patch, bande étanche, etc.), vous bénéficiez de la **garantie des vices cachés** prévue aux **articles 1641 et suivants du Code civil**, vous permettant d'agir dans un délai de **2 ans à compter de la découverte du vice**, pour les défauts cachés rendant le composant impropre à son usage.

19.3 — Cumul avec la garantie commerciale

Ces garanties légales s'appliquent **indépendamment** et **en complément** de la garantie commerciale de 6 mois proposée par Goodloop (Article 18). Vous pouvez choisir d'invoquer celle qui vous est la plus favorable.

Article 20 — Vos données personnelles

20.1 — Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données collectées est **Pizorca SAS (marque Goodloop)**, représentée par **Solenne Bécart**, contactable à **service.client@goodloop.fr** ou par le formulaire de contact du Site.

Goodloop n'a pas désigné de Délégué à la Protection des Données (DPO) : les demandes liées à vos droits sont à adresser directement aux contacts ci-dessus.

20.2 — Données collectées et finalités

Goodloop collecte les données nécessaires à la **gestion de votre commande** et à la **relation client** :

- Identité (nom, prénom), coordonnées (email, téléphone, adresse postale) — finalité : exécution du contrat,
- Informations relatives à l'Équipement et photographies de réparation — finalité : exécution de la Prestation et constitution de preuve,
- Données de paiement traitées par Stripe — finalité : traitement de la transaction,

- Données d'usage du Site (cookies) — finalité : fonctionnement et amélioration du Site (cf. Article 21),
- Historique de commandes — finalité : suivi de la relation client et gestion d'éventuels litiges.

Bases légales : exécution du contrat (pour les données nécessaires à la Prestation), obligation légale (pour la facturation et la comptabilité), intérêt légitime (pour la prévention de la fraude et la défense en justice), consentement (pour les cookies non essentiels et l'usage des photos à des fins de communication, cf. Article 22).

20.3 — Destinataires et sous-traitants

Vos données sont accessibles aux équipes internes de Goodloop habilitées, ainsi qu'à des sous-traitants intervenant pour le compte de Goodloop, dans la stricte limite nécessaire à l'exécution de votre commande. Ces sous-traitants assurent notamment l'hébergement du Site et des données, le fonctionnement de la plateforme e-commerce, la gestion interne des commandes, le traitement des paiements, l'envoi des emails transactionnels, et le transport des colis.

Cas particulier des magasins points de collecte partenaires. Si vous choisissez ce mode logistique, le magasin reçoit uniquement votre **nom**, votre **numéro de commande**, le **type d'Équipement** déposé et la **photo** associée. Aucune autre donnée personnelle ne lui est transmise.

La liste à jour des sous-traitants et des garanties associées peut être obtenue sur simple demande à service.client@goodloop.fr.

20.4 — Transferts hors Union européenne

Certains de nos sous-traitants peuvent être amenés à traiter des données en dehors de l'Union européenne, en particulier aux États-Unis. Dans ce cas, Goodloop s'appuie sur les garanties prévues par le RGPD : adhésion au cadre **EU-US Data Privacy Framework** lorsque celui-ci est applicable, et/ou clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne.

Vous pouvez demander à service.client@goodloop.fr la liste à jour des garanties associées.

20.5 — Durée de conservation

Les données liées à votre commande sont conservées **5 ans après votre dernière commande**, à des fins de suivi de la relation, de gestion de la garantie commerciale et de défense en cas de litige. Les données strictement comptables et fiscales sont conservées 10 ans conformément à la loi.

20.6 — Vos droits

Vous disposez à tout moment des droits suivants : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité, retrait du consentement, définition de directives post-mortem.

Pour les exercer, écrivez à **service.client@goodloop.fr** en joignant un justificatif d'identité. Goodloop répond dans un délai d'un mois.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la **CNIL** (cnil.fr).

Article 21 — Cookies et traceurs

Le Site goodloop.fr utilise des **cookies et traceurs** pour son fonctionnement, l'amélioration de votre navigation et la mesure d'audience.

La gestion de votre consentement aux cookies non essentiels est assurée par le module **Axeptio**, qui apparaît dès votre première visite sur le Site et vous permet de paramétrer vos préférences (acceptation, refus, choix par catégorie).

Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences en cliquant sur l'icône Axeptio accessible depuis le pied de page du Site.

Les cookies dits « strictement nécessaires » au fonctionnement du Site (panier, session, sécurité) sont déposés sans consentement préalable, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 22 — Vos photos de réparation

Goodloop documente photographiquement les réparations à des fins de **preuve technique** (état avant intervention) et peut être amené à utiliser certaines photos à des fins de **communication** (illustration de cas avant/après sur réseaux sociaux, blog, présentations commerciales).

Autorisation. En acceptant les présentes CGV, vous autorisez expressément Goodloop à reproduire et à utiliser les photographies des réparations effectuées sur votre Équipement, sur tous supports de communication, à titre **gratuit et non exclusif**, pour le monde entier et pour la durée légale de protection.

Anonymisation systématique. Les photographies de réparation diffusées en communication sont **anonymisées** : aucun élément (visage, nom, signe distinctif, étiquette nominative...) permettant à un tiers extérieur à Goodloop d'identifier le propriétaire de l'Équipement n'est diffusé.

Retrait du consentement. Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation des photographies de votre Équipement à des fins de communication, en écrivant à service.client@goodloop.fr. Goodloop cesse cette utilisation pour les communications futures, dans les meilleurs délais.

Article 23 — Réclamation et médiation

23.1 — Service client

Pour toute réclamation, contactez-nous en priorité :

- **Formulaire de contact** disponible sur le Site
- **Email** : service.client@goodloop.fr
- **Courrier** : Goodloop — Bâtiment Boldoduc Textiles Techniques, 15 chemin du plateau, 69570 Dardilly

23.2 — Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous

avez la possibilité de recourir **gratuitement** à une procédure de médiation de la consommation auprès du médiateur auquel Goodloop adhère :

CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Email : litiges@cm2c.net

23.3 — Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Conformément à l'article 14 du règlement européen n° 524/2013, vous pouvez également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

23.4 — Loyauté des échanges

Les parties s'engagent à mener leurs échanges **par écrit, dans un esprit de bonne foi**, en s'abstenant de toute communication publique de nature à dénigrer ou à nuire à l'autre partie pendant la période de tentative de résolution amiable. Le recours au médiateur ou au juge constitue la voie normale de règlement en cas de désaccord persistant.

Article 24 — Force majeure

Goodloop ne pourra être tenu pour responsable d'un manquement ou d'un retard d'exécution résultant d'un **événement de force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil (catastrophe naturelle, mouvement social général, défaillance majeure d'un transporteur ou d'un sous-traitant essentiel, etc.).

Dans une telle hypothèse, Goodloop vous informe par email dans les meilleurs délais et met tout en œuvre pour trouver une solution adaptée (report, remboursement, alternative).

Article 25 — Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**.

En cas de litige, et après tentative de résolution amiable directe puis recours au médiateur (Article 23), les juridictions françaises sont compétentes. Conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation, vous pouvez saisir, à votre choix, la juridiction du lieu de votre domicile ou celle du lieu d'exécution de la Prestation.

Article 26 — Modifications et évolution des CGV

Goodloop peut modifier les présentes CGV à tout moment. La version applicable à votre commande est celle **en vigueur à la date de validation de la commande**, dont vous avez accepté les termes en cochant la case dédiée.

En cas de modification substantielle affectant des commandes en cours, les Clients concernés en sont informés par email et disposent d'un droit de résiliation si la modification leur est défavorable.

L'historique des versions est conservé et peut être communiqué sur simple demande à service.client@goodloop.fr.

Document v2.0 — Entrée en vigueur le 10 juin 2026
Goodloop — Pizorca SAS — Tous droits réservés