

CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE POLLEN SCOP

Article 1 - Définitions

Client consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Client professionnel : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle. Sans spécificité applicable à l'un ou l'autre, ils seront tous deux désignés sous le terme « Client ».

Commande : désigne tout achat de Produit par le Client que ce soit en achat immédiat ou par le biais d'une passation de commande en ligne sur le site marchand ou par un quelconque moyen à distance (mail, téléphone, réseaux sociaux).

Conditions Particulières : bon de commande, conditions spéciales déterminées entre les parties par mails, toute précision sur les produits, moyens de paiement, tarifs (telles que promotions tarifaires), moyen de livraison, politique de retour et remboursement indiquées sur le site internet du Vendeur autre que celles indiquées dans les présentes CGV.

Prix : désigne le prix total du Produit toutes taxes comprises en France et en vigueur au jour de la commande, payable par le Client, ne comprenant pas les frais de port définis de façon forfaitaire selon le mode d'envoi.

Produit : Biens proposés à la vente sur le site du Vendeur ou sur catalogue en ligne.

Vendeur : POLLEN, Société coopérative ouvrière de production à forme anonyme à capital variable au capital minimum de 18 500 euros, dont le siège social est situé 30, Avenue de Zelzate 07200 AUBENAS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Aubenas sous le numéro 439 076 563, ayant pour numéro de TVA intracommunautaire FR 62 439 076 563 (la SCOP) ou l'un de ses membres.

Article 2 - Contenu et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (les CGV) s'appliquent de plein droit à l'ensemble des ventes conclues par le Vendeur auprès du Client, désirant acquérir les Produits.

Elles entrent en vigueur à compter du 1er décembre 2021.

Outre ce qui est précisé dans les présentes CGV les conditions d'achat immédiat, de passation de commande, de paiement, et de remise ou de livraison des Produits commandés par les Clients sont le cas échéant précisées dans les bordereaux de commande ou conditions particulières établis par le Vendeur, ces documents constituant des conditions particulières (les Conditions particulières) jointes aux présentes CGV.

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées, le cas échéant, dans les supports du Vendeur.

Les photographies et graphismes présentés, le cas échéant, dans les

supports du Vendeur, ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client concomitamment à l'achat immédiat ou préalablement à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire, à l'exception des Conditions Particulières. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la date de l'achat immédiat ou de la passation de la commande.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Le Client déclare être juridiquement capable de conclure le présent Contrat, dont les Conditions Générales de Vente sont présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

L'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger et de les imprimer.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa Commande d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV.

Le fait pour le Client d'effectuer un achat immédiat ou de commander un produit emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement des Produits commandés et arrêtés dans les Conditions Particulières, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

Article 3 - Commandes

Toute commande implique une obligation de paiement immédiat.

3.1 En cas de création d'un compte Client

Afin de passer commande en ligne sur le Site, il est nécessaire de créer un Compte Client.

Pour la création de son compte, il sera demandé au Client d'indiquer les données personnelles nécessaires à la passation de la Commande.

À l'issue de la création de son Compte Client, un e-mail de confirmation récapitulant les informations renseignées est envoyé au Client sur l'adresse qu'il aura préalablement renseignée.

Le Client s'engage à fournir au Vendeur des données exactes, à jour, complètes et à en préserver l'exactitude. Le Client s'engage à ne pas créer de compte sous une fausse identité. Il appartient au Client

de mettre à jour les données le concernant.

L'identifiant de connexion est l'adresse e-mail du Client qu'il aura renseigné. L'accès au Compte Client est protégé par un mot de passe personnel et confidentiel. Le Client s'engage à le conserver secret et à ne le communiquer à des tiers à quelque titre que ce soit. Le Client est responsable de son mot de passe. S'il s'aperçoit que son compte fait l'objet d'une utilisation frauduleuse, le Client s'engage à le signaler immédiatement au Vendeur.

3.2 Passation de la commande

Le Client sélectionne les Produits qu'il désire acheter via le site internet ou à l'aide du formulaire de commande.

Le Client doit renseigner l'ensemble des champs impératifs indiqués pour pouvoir enregistrer chaque étape de sa commande (et notamment les produits sélectionnés, son adresse mail, l'adresse de facturation et/ ou de livraison, le mode de livraison etc.)

Toute commande effectuée en vente immédiate est une commande avec obligation de paiement.

Toute commande vaut acceptation de la description des Produits et des prix en vigueur au jour de la commande.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Une fois sa commande remplie, le Client a la possibilité de vérifier les Produits commandés, le prix total de sa commande et les conditions de sa commande. Il choisit son mode de paiement selon les Conditions Particulières. Il peut, le cas échéant, modifier cette commande ou revenir sur sa commande avant de la valider définitivement.

La commande ne sera définitivement enregistrée qu'après paiement de la commande. Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du code civil et à la conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-1 et 1127-2 du code civil français.

À compter de cette action :

- le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve ; et
- la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes.

3.3 Confirmation de la commande

La validation de la Commande par le Vendeur est formalisée par un mail récapitulatif qui lui sera envoyé à l'adresse e-mail du Client qu'il aura préalablement renseignée.

Cet e-mail confirme que la commande du Client a été prise en compte par le Vendeur et non que le Produit commandé est disponible.

Ce mail récapitulatif précise le montant exact facturé, l'indication des produits commandés et leur quantité, les modalités de livraison de la commande

et renvoie aux présentes Conditions Générales de Vente.

Cet accusé de réception vaut acceptation de la commande par le Vendeur et validera la transaction.

Le Client accepte que les systèmes d'enregistrement de la commande valent preuve de l'achat et de sa date. En conservant cet e-mail et/ou en l'imprimant, le Client détient une preuve de sa commande que le Vendeur lui recommande de conserver. Le Vendeur s'engage à honorer les commandes en ligne uniquement dans la limite des stocks disponibles.

À défaut de disponibilité, le Vendeur s'engage à en informer au plus vite le Client par courrier électronique ou par téléphone. Le Client a la faculté, en cas d'indisponibilité du Produit commandé, soit d'annuler, soit de modifier sa commande. En cas d'annulation pour indisponibilité, le Client sera remboursé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de sa demande d'annulation. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Article 4 - Tarifs

4.1. Les prix sont indiqués en euros, hors taxes et toutes taxes comprises en vigueur pour la France au jour de la commande.

4.2. Les prix annoncés ne tiennent pas compte des frais de port qui sont à la charge du Client, conformément aux prévisions de l'article 4.6 ci-dessous.

4.3 Les offres promotionnelles ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles

4.4. Des commandes spécifiques du Client peuvent être envisagées. Le cas échéant, elles feront l'objet d'un devis préalablement accepté par celui-ci. Les devis établis par le Vendeur sont valables pour une durée arrêtée dans les Conditions Particulières. La commande sur devis n'est considérée comme acceptée qu'après le versement d'un acompte correspondant à un pourcentage du montant de la commande, arrêté le cas échéant dans les Conditions Particulières.

4.5. Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la livraison des Produits commandés.

A défaut de stipulations dans les Conditions Particulières, des pénalités de retard calculées conformément aux dispositions de l'article L.441-10 du Code de commerce, et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € seront dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement qui figure sur la facture.

4.6. Frais de port

Les frais de port/retour sont à la charge exclusive du Client, sauf dans le cas limitativement prévu à l'article 6.3 des présentes, lié à la non-conformité ou à un vice/défaut du Produit. Ils

comprennent le traitement de la commande et l'emballage.

Article 5 – Conditions de paiement **Toute commande implique une obligation de paiement immédiat.**

Les conditions de paiement sont déterminées dans les Conditions Particulières du Vendeur.

Pour régler sa commande, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le Vendeur et listés sur son site.

Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation de la Commande.

Le Vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de Commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

Le Vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une Commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Article 6 – Livraisons

6.1 Modalités

La livraison est effectuée en France métropolitaine (Corse comprise).

Le Client prend connaissance des modalités de livraison avant validation définitive de sa commande.

Les Produits commandés seront livrés dans un délai arrêté dans les Conditions Particulières à l'adresse indiquée par le Client lors de sa Commande.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des Produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par le Client.

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la commande.

Le numéro de colis sera indiqué par e-mail au Client, pour lui permettre de prendre connaissance du suivi de sa livraison.

Les frais de port seront facturés au tarif en vigueur au jour de la commande.

6.2 Délai de livraison

Les délais de livraison sont indiqués sur le Site lors de la Commande. Ils varient en fonction du mode de livraison choisi et selon le transporteur.

Si plusieurs articles commandés en même temps ont une date de livraison différente, la date limite de livraison sera celle qui sera la plus éloignée. Toutefois, dans cette hypothèse, le Vendeur se réserve la possibilité de livrer la commande en plusieurs fois.

Bien qu'ils soient indicatifs, le Vendeur fera ses meilleurs efforts pour respecter les délais de livraison mentionnés lors de la commande.

Le non-respect des délais de livraison ne saurait donner lieu au versement d'une quelconque indemnité.

6.3 Réception des Produits

Le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité du Produit au moment de la livraison et doit signaler aussitôt au livreur les réserves qu'il entend émettre au sujet de l'état du Produit livré afin qu'elles soient mentionnées sur le document de transport : emballage abîmé, dommage subi, conformité par rapport à la commande, etc.

Toute réclamation sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Produit livré par rapport aux informations données lors de la présentation du Produit sur le Site, de même que toute avarie liée au transport, doit être confirmée par le Client au Vendeur dans les 48 heures qui suivent la réception du Produit soit par lettre recommandée avec accusé de réception soit par courrier électronique.

Le Client devra fournir toute justification (notamment par des supports photos/vidéos) quant à la réalité des non-conformités, avaries ou défauts constatés.

À défaut de réclamation effectuée dans le délai et conditions précités, les Produits livrés seront réputés acceptés par le Client.

En signalant le vice ou la non-conformité du Produit, le Client obtiendra une autorisation de retour de la part du Vendeur précisant l'adresse et les modalités de retour des Produits.

Une fois l'autorisation de retour obtenue, le Client réexpédie les Produits au Vendeur à l'adresse précisée sur l'autorisation de retour selon les modalités indiquées.

Tout Produit réexpédié sans l'accord du Vendeur sera refusé et retourné à l'expéditeur aux frais et risques de ce dernier.

Pour être valablement retournées au Vendeur et/ou échangés, les Produits ne doivent pas avoir été utilisés et doivent être retournés intacts dans leur emballage d'origine avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

Dans le cas où le Client retournerait le Produit pour un défaut de conformité avéré et confirmé par le Vendeur, le Client devra utiliser pour le retour des Produits le même mode de livraison que celui choisi pour l'expédition des Produits commandés. Dans ce cadre, les frais de retour seront pris en charge par le Vendeur au moyen d'un bon de retour ou à défaut en remboursant le Client du montant réel desdits frais (le justificatif des frais de port doit obligatoirement être joint au colis ; en cas d'absence, aucun remboursement ne pourra être exigé par le Client).

Article 7 – Rupture de stock ou indisponibilité

En cas de rupture de stock ou d'indisponibilité du Produit commandé, le Vendeur s'engage à en informer le Client au plus tôt. Le Vendeur lui

précisera un délai de disponibilité et lui offrira la possibilité de le rembourser ou de lui fournir un Produit au prix et à qualité équivalent.

Le Client confirmera par e-mail son choix soit d'attendre la disponibilité du Produit, soit de recevoir un produit de prix et de qualité équivalent soit de se faire rembourser, à l'exclusion de tous dommages-intérêts.

En cas de remboursement choisi par le Client, ce dernier interviendra dans les 30 (trente) jours de la commande. À cet effet, il communiquera au Vendeur ses coordonnées bancaires. Toutefois, si 3 (trois) mois après la date indicative de livraison, le Produit n'a pas été livré, pour tout autre cause qu'un cas de force majeure, la vente pourra, alors, être résolue à la demande de l'une ou l'autre partie à l'exclusion de tous dommages-intérêts.

Article 8 – Transfert de propriété – Transfert des risques

8.1 Client consommateur

Le transfert propriété et des risques ne sera réalisé qu'après remise du Produit entre les mains du Client consommateur. Les Produits voyagent aux risques et périls du Vendeur.

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le Vendeur prend physiquement possession de ces biens.

Dans le cas où le Client fait appel à un transporteur qu'il a lui-même choisi et qui est indépendant du Vendeur, le transfert des risques est effectué au moment de la remise des produits commandés par le Vendeur au transporteur choisi par le Client.

8.2 Client professionnel

Les Produits voyagent aux risques et périls du Client.

Dans le cas où le Client professionnel fait appel à un transporteur qu'il a lui-même choisi et qui est indépendant du Vendeur, le transfert des risques est effectué au moment de la remise des produits commandés par le Vendeur au transporteur choisi par le Client.

Article 9 – Garantie

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire des dispositions légales de droit commun précisées en Annexe 1.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par écrit et avec des éléments de preuve (par exemple : photos, vidéos), de la non-conformité des Produits dans les délais légaux prévus et retourner les Produits défectueux dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...).

Le Vendeur remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés par ce dernier non conformes ou défectueux.

Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour

seront remboursés sur présentation des justificatifs. Les remboursements des Produits jugés par le Vendeur non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

Article 10 - Responsabilité

Le Vendeur s'efforce d'assurer au mieux de ses possibilités l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur le Site, qu'il se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis. Toutefois, il ne peut garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations figurant sur le Site. En conséquence, il décline toute responsabilité quant aux imprécisions, inexactitudes ou omissions portant sur les informations disponibles, ainsi que toute responsabilité relative aux dommages résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations contenues sur le Site.

De la même manière, les photographies et les textes reproduits et illustrant les Produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

Le Vendeur s'engage à vendre des Produits conformes à la réglementation et aux normes en vigueur dans l'Union Européenne au moment de la vente

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier,
- en cas de négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure,
- mauvaise utilisation des Produits,
- éventuelles modifications des Produits réalisées par les fabricants.

Le Client s'engage à lire attentivement la notice fournie par le Vendeur sur ou dans l'emballage du Produit.

La responsabilité du Vendeur sera en tout état de cause limitée au montant de la Commande et ne pourra pas être engagée pour de simples erreurs qui auraient pu subsister malgré toute l'attention apportée à la présentation des Produits.

En aucun cas, le Vendeur ne pourrait être tenu responsable d'un dommage indirect ou consécutif ni pour un dommage qui n'était pas prévisible au moment de la Commande. Ni les photos, illustrations ou fiches produits n'engagent le Vendeur. Ces informations sont données à titre indicatif.

Article 11 – Protection des données personnelles - Dispositions informatiques et libertés

Le Vendeur déclare respecter et s'engage à respecter la réglementation relative aux données personnelles en

vigueur en France, et notamment le règlement européen sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données personnelles demandées au Client sont notamment nécessaires afin de traiter sa Commande et établir la facture correspondante.

Sous réserve de l'accord préalable du Client, le Vendeur procédera au transfert de ces données à des tiers chargé de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement de la Commande.

Le Client dispose à tout moment, conformément aux dispositions de la Loi Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des données à caractère personnel le concernant.

Pour en savoir plus sur la gestion des données personnelles et exercer ses droits, le Client pourra consulter la « politique de traitement et de protection des données personnelles » accessible ici

Article 12 – Propriété intellectuelle

Le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des marques, supports et/ou études, photographies, dessins, modèles, prototypes, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Produits au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction, modification, exploitation totale ou partielle desdits éléments sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Vendeur qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Article 13 – Droit de rétractation –

Applicable uniquement au Client consommateur

Conformément à l'article L221-18 du code de la consommation, le Client consommateur qui conclut un contrat par le biais d'un moyen de communication à distance (site internet, mail, téléphone, réseaux sociaux etc...) dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la réception de sa Commande, pour notifier au Vendeur qu'il souhaite exercer son droit de rétractation.

Il est informé que le retour du ou des Produits aura lieu, à ses frais, pour échange ou remboursement, conformément à l'article L 212-21-3 du Code de la Consommation.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Il est précisé que dans le cas d'une Commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément ou dans le cas d'une Commande d'un Produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai débute à compter de la réception du dernier Produit ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de Produits pendant une

période définie, le délai débute à compter de la réception du premier Produit.

La notification de l'exercice du droit de retour peut se faire par e-mail avec accusé de réception à l'adresse mail suivante : contact@pollen.coop ou par lettre LRAR.

Le Client peut utiliser le texte suivant :
FORMULAIRE DE RÉTRACTATION –

Uniquement applicable au Client consommateur

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client consommateur souhaite se rétracter de la commande passée sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de "Numéro et rue du Vendeur"

"Code postal du Vendeur"

"Ville du Vendeur"

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande des Produits ci-dessous :

- Commande du "Date"
- Numéro de la commande :
.....
- Nom du Client :
.....
- ..
- Adresse du Client :
.....

Signature du Client

Le Vendeur accusera réception de la demande du Client.

Par la suite le Client envoie le Produit à l'adresse du Vendeur dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi du formulaire de rétractation, accompagnés de la copie de la facture. Les frais et risques de renvoi et de retour sont à la charge exclusive du Client.

Il est précisé au Client que les frais de retour des Produits en cas de rétractation sont à sa charge exclusive. Dans le cas d'un remboursement, le Vendeur s'engage à rembourser au Client le prix de la Commande ou des Produits concernés dans les 14 jours de la réception des Produits.

Les Produits ne doivent pas avoir été utilisés ou endommagés et doivent être retournés intacts, dans un état de propreté parfait dans leur emballage d'origine avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de détérioration du Produit par le Client.

Le Client consommateur ne peut pas exercer son droit de rétractation lorsque :

- les Produits fournis ont été confectionnés sur mesure selon ses spécifications ou personnalisés ;
- les Produits ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ; les Produits sont des produits alimentaires
- les Produits scellés ont été descellés après la livraison et ne peuvent

être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de santé.

Article 14 – Force majeure

Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 15 – Droit applicable

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent entre le Vendeur et le Client sont soumises au droit français.

Article 16 – Résolution des litiges et juridiction compétente

16.1. Litige avec un Client consommateur
Recours au médiateur à la consommation

Le Client consommateur devra en premier lieu adresser au Vendeur une réclamation par mail ou lettre avec accusé de réception.

Si cette tentative échoue, le Client peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends et notamment en ayant recours, gratuitement, dans le délai d'un an à compter de la réclamation, au médiateur de la consommation compétent selon les dispositions du titre 5 du livre Ier du code de la consommation :

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

AME CONSO

11 place Dauphiné 75001 PARIS

<https://www.mediationconso-ame.com/>

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant
- Correspondre à la description donnée par le Vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle
- Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le Vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage
- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du Vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16 du Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au Vendeur, pendant la cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Garantie contre les vices cachés
Article 1641 du Code civil

Le Vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code civil
L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

ANNEXE I

- DISPOSITIONS RELATIVES AUX GARANTIES LÉGALES

Garantie de conformité applicable au Client consommateur uniquement

Article L217-4 du Code de la consommation

Le Vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la