

Conditions Générales de Vente

<http://www.achetezachalons.fr>

Les dispositions qui suivent établissent les conditions générales de vente des produits et services proposés sur la place de marché locale de Châlons-en-Champagne <http://www.achetezachalons.fr/>.

Ces conditions générales de vente étant actualisées notamment en fonction de l'évolution de la réglementation, nous vous invitons à prendre connaissance de la version en vigueur au jour de votre commande.

PREAMBULE

La place de marché locale www.achetezachalons.fr est une initiative de la Ville de Châlons-en-Champagne – Place du Maréchal Foch 51022 Châlons-en-Champagne – Tél 06 58 38 55 37.

Elle est réservée aux entreprises disposant d'un point de vente physique implanté sur le territoire de Châlons-en-Champagne et inscrites au Registre du Commerce et des Sociétés

La ville de Châlons-en-Champagne se réserve par ailleurs le droit de faire figurer et proposer à la vente sur le site des offres de produits ou services d'autres partenaires publics ou privés.

La plateforme a pour vocation de favoriser le développement et la modernisation des activités commerciales de proximité, de centre-ville et de centre-bourgs en ramenant les clients dans les commerces. Elle donne l'opportunité aux adhérents de rendre visible et vendre leur offre commerciale. Elle vise à développer les services à la clientèle tout en renforçant l'attractivité des commerces traditionnels au travers des nouvelles technologies.

L'achat de produits ou services sur la plateforme est réservé aux personnes majeures, capables, ayant la qualité de consommateur.

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité des droits et obligations des parties, aucune autre condition ne pouvant s'intégrer à celles-ci.

ARTICLE 2 – MENTIONS LEGALES

En achetant sur le site www.achetezachalons.fr , le consommateur internaute achète directement à l'entreprise qui propose des produits ou services sur sa boutique en ligne, dénommée dans la présente convention « le vendeur ». Les coordonnées du vendeur se trouvent dans la fiche magasin présente sur le site. Vendeur et consommateur sont ici désignés sous le terme de « partie(s) ».

La ville de Châlons-en-Champagne administre le site mais n'est ni le vendeur ni l'acheteur des produits vendus par les vendeurs et n'agit en aucun cas comme intermédiaire dans la transaction entre le consommateur internaute et le vendeur. Toutes les réclamations relatives à une commande ou un produit seront faites par l'internaute directement auprès du vendeur et en aucun cas auprès de la ville de Châlons-en-Champagne.

Le fait de cliquer sur l'icône « valider mon panier » signifie que le consommateur Internaute achète l'article et/ou le service qu'il a sélectionné, qu'il accepte son obligation de paiement, de même qu'il reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et qu'il les accepte. S'agissant de vente en ligne, l'accord du consommateur internaute concernant le contenu de ces présentes conditions générales de vente ne nécessite pas de signature manuscrite.

ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DES ARTICLES ET DISPONIBILITE

Le vendeur fait connaître au consommateur Internaute les caractéristiques techniques essentielles du ou des biens qu'il propose à la vente. Le vendeur invite le consommateur Internaute à lire attentivement ces caractéristiques. Le cas échéant, le consommateur peut se renseigner auprès du vendeur s'il souhaite des précisions ou informations complémentaires concernant les caractéristiques d'un produit ou service vendu sur le site.

Les coordonnées et mentions légales du vendeur se trouvent dans la fiche magasin présente sur le site.

Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Dans la mesure où il s'agit de commerce de proximité, chaque commerçant gère ses stocks à la fois sur le site et dans sa boutique physique et actualise son stock de produits disponibles à la vente en ligne. Il est donc possible à titre exceptionnel qu'un article présent à la vente sur le site soit vendu dans le magasin et en même temps sur le site. Dans ce cas, l'internaute acheteur sera prévenu dans les plus brefs délais, automatiquement remboursé de son achat et contacté par le vendeur.

ARTICLE 4 – PRIX

Les prix sont indiqués en Euro et s'entendent « Toutes Taxes Comprises » (TVA et

autres taxes applicables au jour de la commande), hors frais de livraison. Toutes les commandes sont payables exclusivement en euros (€).

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les produits demeurent la propriété du vendeur jusqu'au paiement complet du prix. Dès que le consommateur internaute prend possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

ARTICLE 5 - EXPORTATIONS

Pour tout achat en vue d'exportation, il appartient au consommateur internaute de vérifier la spécificité des législations en vigueur du pays concerné, que ce soit pour les taxes, déclarations, interdictions, etc...

La responsabilité du vendeur ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré. Il appartient au Consommateur Internaute de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services. .

ARTICLE 6 – COMMANDE

La commande du consommateur internaute sur le site www.achetezachelons.fr est sécurisée grâce à la solution de paiement développée avec les compétences du Crédit Agricole Loire-Haute Loire (*voir article 12 - sécurité technique*).

Le consommateur internaute choisit un (ou des) produit(s) et/ou service(s) proposé(s) par un ou plusieurs vendeurs sur le site www.achetezachelons.fr et remplit son panier. A tout moment, il peut annuler ou modifier sa commande ; en visualiser précisément le détail, les caractéristiques, les quantités, le mode de livraison retenu, le montant à payer.

Pour commander, le consommateur entre ses numéros de carte bancaire et valide sa saisie.

Dès lors, les informations qu'il a données ne sont alors plus modifiables : désignation du ou des article(s) ou service(s)choisi(s), quantité commandée, adresse de livraison, choix du mode de livraison, etc. Il ne peut remettre en cause son acceptation, sous réserve de l'application de l'article 2 des présentes conditions générales de vente.

Le consommateur internaute est invité à vérifier l'exhaustivité et la conformité des

informations renseignées lors de sa commande, en particulier l'adresse de livraison. Le vendeur ne pourra être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (des retards ou des erreurs de livraisons par exemple).

ARTICLE 7 – CONFIRMATION DE COMMANDE

Après validation de son paiement un mail de confirmation est adressé au consommateur internaute, à l'adresse indiquée sur le compte client du consommateur internaute, dans l'onglet « Mon compte » du site www.achetezachalons.fr. Ce mail de confirmation fait office de facture. Sur celui-ci figure le N° de facture, la désignation du ou des produits et/ou service(s) commandés, leurs prix, le mode de paiement, l'adresse de livraison, le choix du mode de livraison, etc.

Cette confirmation indique, conformément à l'article L.121-19 du code de la consommation, les adresses où le consommateur peut présenter ses réclamations.

ARTICLE 8 – PREUVE DE COMMANDE

La confirmation de commande du consommateur internaute est archivée sur les serveurs de www.achetezachalons.fr et considérée comme valant preuve de la nature de la convention et de sa date.

ARTICLE 9 – LIVRAISON / RETRAIT

Les produits proposés à la vente sont livrables ou retirables selon les indications fournies dans chaque fiche produit ou service, renseignée par le vendeur. Les modes de livraison/retrait des produits proposés à la vente peuvent varier selon les indications fournies dans chaque fiche produit ou service, renseignée par le vendeur.

La réception de la commande se fait au choix du consommateur internaute, selon les possibilités proposées par le vendeur :

- retrait dans le magasin du vendeur
- livraison par La Poste à domicile via le service COLISSIMO de La Poste

La responsabilité de la livraison ou de la délivrance des produits achetés en ligne et retirés en point de vente incombe au vendeur. Dans le cadre d'une livraison par voie postale, le vendeur s'engage à expédier la commande conformément aux délais indiqués sur le site, nonobstant tout cas fortuit ou de force majeure qui retarderait la livraison indépendamment de la volonté et des diligences du vendeur du produit et/ou du service.

Lors de la livraison, le consommateur internaute doit vérifier obligatoirement l'aspect général de l'emballage du produit livré et son contenu.

En cas de dommage et/ou de commande incomplète, ou de non-conformité, le consommateur doit le signaler au vendeur en contactant celui-ci directement par le biais des différents moyens de contact mis à sa disposition :

- par mail à partir de l'adresse mail figurant sur la fiche de l'entreprise vendeuse

ou

- par courrier adressé au vendeur (coordonnées postales du vendeur figurant sur le site) en précisant ses coordonnées complètes et la référence de sa commande (N°de facture figurant dans le mail de confirmation reçu ; n°d'article, descriptif précis du produit ou service défectueux...).

En cas de non-conformité du bien livré, de dommage ou de commande incomplète, le vendeur du produit et/ou du service s'engage à échanger/remplacer le produit ou à rembourser le consommateur Internaute, selon le choix de ce dernier.

Retrait en magasin :

Le ou les article(s) et/ou service(s) commandés sont disponibles aux heures ouvrées de chaque magasin (sauf cas particuliers mentionnés lors de la commande) :

- dans un délai déterminé par le vendeur après la validation de la commande,

Le consommateur internaute doit présenter sa facture (envoyée par mail lors de la confirmation de commande) et une pièce justifiant de son identité au moment du retrait et doit signer le bon de retrait qui est la preuve que le retrait a bien été effectué.

Livraison par Colissimo suivi :

Les articles et/ou services sont expédiés à l'adresse de livraison indiquée par le consommateur internaute dans l'écran « Mon compte » du site www.achetezachelons.fr.

Si le consommateur internaute dispose de plusieurs adresses de livraison enregistrées dans son compte client, il pourra en sélectionner une avant de finaliser sa commande et de procéder à son règlement.

Le vendeur du produit et/ou du service s'engage à expédier la commande du consommateur internaute à l'intérieur du délai prévisionnel affiché lors de l'enregistrement de la commande.

La livraison s'effectue entre 3 et 6 jours ouvrés (pour toute commande passée avant 19h) au domicile du consommateur internaute, contre signature, grâce au service COLISSIMO Suivi de La Poste (*cf CGV du service COLISSIMO de La Poste au lien suivant : [Les engagements de La Poste](#)*).

A compter de la date mentionnée sur l'avis de passage, le consommateur internaute dispose de 15 jours pour retirer son colis. Passé ce délai, celui-ci sera automatiquement renvoyé à son expéditeur avec qui l'acheteur devra rentrer en contact pour valider la suite de l'achat.

Coût de la livraison : Le coût de la livraison est affiché par article concerné et est calculé automatiquement suivant les conditions de chaque vendeur.

ARTICLE 10 – DELAI DE RETRACTATION

Le consommateur dispose en application de l'article L.221-18 du code de la consommation, d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que les frais de retour.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

- de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services,
- de la réception du produit par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.

Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du produit n'est pas compté dans le délai. Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'exercice par le consommateur internaute de sa faculté de rétractation peut être accompli au moyen du formulaire de rétractation joint en annexe aux présentes conditions générales ou au moyen de toute autre déclaration écrite, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Dans le cadre du retour du ou des produit(s), le colis devra être composé du ou des produit(s) en question, l'emballage d'origine même si ce dernier a été ouvert ou même abîmé, une copie de la facture d'achat reçue par mail lors de la confirmation de commande. Les articles retournés incomplets, abîmés, salis, sans emballage

d'origine,...par le consommateur internaute ne seront pas repris et seront de nature à faire échec au droit de rétractation.

Le vendeur du produit et/ou du service s'engage, dans ce cas, à rembourser le consommateur internaute dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Le prix du ou des produit(s) et les frais de livraison seront intégralement remboursés par le vendeur. Les frais directs de renvoi du ou des produits sont à la charge du client.

EXCEPTIONS AU DROIT DE RETRACTATION :

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats :

- La 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.
- La fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.
- La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.
- La fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.
- La fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel.
- La fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison.
- La fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications.
- La fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

ARTICLE 11 – PAIEMENT

Toutes les commandes sont payables exclusivement en Euros.

Le paiement s'effectue immédiatement et uniquement par carte bancaire, via la plateforme de paiement sécurisée du Crédit Agricole Loire-Haute Loire. La commande du consommateur internaute est enregistrée après validation de son panier.

Le consommateur internaute atteste avoir les autorisations nécessaires pour effectuer le paiement par carte bancaire. L'ordre de paiement peut être révoqué en cas d'utilisation frauduleuse de la carte, conformément à la convention conclue entre le consommateur internaute et son établissement bancaire.

ARTICLE 12 – SECURITE TECHNIQUE

De nombreuses personnes sont préoccupées par la sécurité sur Internet. www.achetezachalons.fr s'entoure de toutes les précautions possibles pour sécuriser l'achat du consommateur internaute :

- Les commandes passent par un serveur sécurisé. Le kit de paiement est 3D Secure. Le 3D Secure est un programme créé par les émetteurs internationaux VISA et MASTERCARD afin de renforcer la sécurité des paiements en ligne. Il repose sur la mise en place d'un contrôle supplémentaire lors d'un achat en ligne, en complément des données bancaires, l'acheteur est invité à saisir une donnée personnelle permettant à sa banque de l'identifier et de valider l'opération (un code reçu par SMS par exemple).
- Un e-mail n'incluant pas les données confidentielles du consommateur internaute lui est adressé dans les plus brefs délais pour accuser réception de sa commande.
- Le numéro de carte bancaire utilisé est crypté avant son envoi, directement à la plateforme de paiement sécurisée du Crédit Agricole Loire – Haute Loire. Les informations confidentielles qui sont fournies par le consommateur internaute ne circulent pas en clair sur Internet et ne sont pas visibles par la ville de Châlons-en-Champagne, administrateur du site.
- Le consommateur internaute reçoit également un accusé de réception de sa transaction et est ainsi assuré que www.achetezachalons.fr est bien client de la plateforme de paiement sécurisée du Crédit Agricole Loire – Haute Loire.
- www.achetezachalons.fr a mis en place une clé SSL sur son serveur afin d'assurer une sécurité optimale. Le cadenas à côté de l'adresse URL, indique que les communications entre le navigateur du consommateur internaute et le site web www.achetezachalons.fr sont sûres.

ARTICLE 13 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur le site www.achetezachalons.fr sont réservés au titre de droit d'auteur ainsi qu'au

titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation écrite préalable de www.achetezachalons.fr émanant d'une personne dûment habilitée. Toute reproduction totale ou partielle d'éléments du site www.achetezachalons.fr est strictement interdite.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITE

L'éditeur de la plateforme s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer son bon fonctionnement et son accessibilité mais il n'est tenu, à ce titre, qu'à une obligation de moyens. L'éditeur se réserve le droit de suspendre, sans préavis, l'accès au site temporairement ou définitivement. Il pourra interrompre l'accès pour des raisons notamment de maintenance, de mise à jour et en cas les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur le site d'urgence. L'interruption temporaire ou définitive n'engagera pas sa responsabilité et ne donnera lieu à aucune indemnité au profit du consommateur internaute ou du vendeur.

Chaque vendeur dispose d'un accès personnalisé à sa e-boutique. Il est responsable des contenus de ses pages web et produits qu'il propose à la vente sur le site. Il veille à ce qu'ils soient conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France et dans la Communauté Européenne.

La ville de Châlons-en-Champagne n'intervient aucunement dans la transaction entre acheteurs et vendeurs. Aucun contrôle n'est exercé sur la qualité, la sûreté ou la licéité des objets répertoriés, la véracité, l'exactitude dans les produits ou services mis en ligne, la capacité des acheteurs à payer les dits biens ou services. En outre, tout contenu mis en ligne sur le site par le vendeur est et demeure de sa responsabilité exclusive.

La ville de Châlons-en-Champagne ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tout préjudice, direct ou indirect, que l'utilisation des informations, produits ou services causerait à tout utilisateur du site, notamment les préjudices liés à un acte d'achat sur le site www.achetezachalons.fr.

Le site propose un service clients joignable par mail : bonsplans@achetezachalons.fr pour des informations d'ordre général.

Pour toute question sur un produit et/ou un service, le consommateur internaute peut contacter le vendeur du produit et/ou du service à partir des coordonnées mentionnées dans la fiche dans laquelle le consommateur internaute a cliqué sur "ajouter au panier" pour commander. Les coordonnées de chaque vendeur sont

également mentionnées dans la fiche magasin présente sur le site www.achetezachalons.fr.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site www.achetezachalons.fr et notamment les sites propres des vendeurs. La ville de Châlons-en-Champagne ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La responsabilité du vendeur du produit et/ou du service ne saurait être engagée en cas d'utilisation anormale ou non conforme des produits

ARTICLE 15 – GARANTIE

Le consommateur internaute dispose d'une garantie légale de conformité des produits vendus et d'une garantie contre les vices cachés.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur internaute bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie par le vendeur.

Le consommateur internaute peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

ARTICLE 16 – PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La ville de Châlons-en-Champagne s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations communiquées par les consommateurs internautes. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement des commandes et uniquement pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre produit, réservées aux clients du site www.achetezachalons.fr.

Ce traitement a fait l'objet d'une déclaration simplifiée n48 auprès de la CNIL, numéro **XXXXXX**.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'internaute

consommateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données qui le concernent. Pour cela il lui suffit de nous en faire la demande en indiquant vos nom, prénom et adresse :

- Par mail : <mailto:bonsplans@achetezachelons.fr>
- Par courrier postal : Ville de Châlons-en-Champagne – Hôtel de Ville – Place du Maréchal Foch 51022 Châlons-en-Champagne

ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE – LITIGE

Le présent contrat est soumis à la législation française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige, le tribunal référent sera seul compétent.

Par ailleurs, conformément aux dispositions des articles L 612-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur internaute a la faculté de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat ou d'expertise) à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au Vendeur.

Pour ce faire, le consommateur peut contacter le médiateur de la consommation à l'adresse suivante :

MEDICYS - 73 boulevard de Clichy - 75009 PARIS

Tél : 01 49 70 15 93

Mail : contact@medicys.fr

Site : www.medicys.fr

En outre, le consommateur a la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Résolution des Litiges en Ligne (RLL), accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Il est précisé que la demande de médiation du consommateur ne sera recevable que si :

- le consommateur a d'abord tenté de résoudre son litige directement auprès du Vendeur par une réclamation écrite, selon les modalités décrites précédemment ;
- la demande du consommateur n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- la demande du consommateur est introduite dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Vendeur ;
- le litige n'a pas été précédemment examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

ARTICLE 18 – MINEURS

Le site www.achetezachalons.fr ne vend pas de produit aux mineurs. Si le consommateur Internaute a moins de 18 ans, il ne peut utiliser le site que sous la surveillance d'un parent ou d'un tuteur.

En outre, conformément à l'article L. 3342-1 du Code de la Santé Publique, la vente d'alcool à des mineurs de moins de dix-huit (18) ans est interdite. Le consommateur confirme en validant sa commande sur le site avoir dix-huit (18) ans révolus à la date de la commande.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - ANNEXE

Article L 217-4 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 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 L 217-5 du Code de la consommation :

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. 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.
2. 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 L 217-12 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 L 221-28 du Code de la consommation :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1. De 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 ;
2. De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
3. De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
4. De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
5. De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
6. De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
7. De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
8. De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
9. De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
10. De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
11. Conclues lors d'une enchère publique ;
12. De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
13. De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Article L 612-1 du Code de la consommation :

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat. »

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 1642 du Code civil :

« Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. »

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. »

FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de..... *[indiquer le nom du vendeur, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :*

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*

Date :

() Rayez la mention inutile.*