CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En vigueur au 23 Septembre 2024

1. Préambule

*Les présentes conditions générales de vente (ci-après, les « **CGV** ») s'appliquent à toutes les ventes réalisées par l'entreprise individuelle Solène Guinamard, située 13 rue Professeur Paul Sisley – 69003 Lyon et immatriculée sous le numéro 908 261 993 (ci-après, le « **Vendeur** ») à des clients professionnels (ci-après, le « **Client Professionnel** ») et des clients particuliers (ci-après, le « **Client Personnel** ») (ci-après, ensemble, le « **Client** »).*

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées sans réserve en cochant la case prévue à cet effet sur le site du Vendeur, disponible à l'adresse suivante https://www.atelier-sirocco.fr/ ou en retournant l'Offre (telle que définie ci-après) accompagnée des CGV, dûment signée, au Vendeur.

Toute dérogation aux CGV devra figurer obligatoirement dans l'Offre, ou faire l'objet d'un écrit signé par des représentants habilités du Vendeur et du Client.

L'acceptation par le Client des CGV emporte renonciation de ce dernier à se prévaloir des stipulations de ses conditions générales d'achat ou de toute autre stipulation contenue dans ses documents commerciaux, de quelque nature que ce soit, qui contrediraient les CGV.

2. Objet

*Les CGV ont pour but de définir les modalités de vente de prestations de conseil dans le domaine du saddle fitting, consistant à choisir et ajuster une selle afin qu'elle convienne au cheval et au cavalier et qui se matérialise par la réservation d'une séance avec le Vendeur afin que ce dernier se déplace chez le Client (ci-après, les « **Prestations** »).*

*À l'issue de ces séances, le Vendeur est susceptible de proposer à la vente du matériel équestre (ci-après, les « **Produits** »). Les Produits peuvent être remis en main propre.*

Les CGV n'ont pas pour but de décrire les Prestations, ni de décompter ou décrire les Produits, au contraire de l'Offre.

3. Commande

3.1 Modalités de passation de la Commande

*Chaque Client peut contacter directement le Vendeur afin de commander une Prestation ou remplir le formulaire prévu à cet effet à l'adresse suivante : https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSejqW9Y_B0ZJeTm0JcsdALXqp8yTRi3UhUlip4_te75E0kMsw/viewform (ci-après, le « **Formulaire** »).*

Chaque Client peut également prendre connaissance des conditions tarifaires et s'informer sur les Prestations sur le site édité par le Vendeur et disponible à l'adresse suivante : https://www.atelier-sirocco.fr/. Néanmoins, le Client reconnaît que seule l'Offre fait foi entre les parties concernant les conditions tarifaires, en particulier lorsqu'il existe une contradiction entre les conditions tarifaires affichées sur ledit site et celles indiquées sur l'Offre. Cette contradiction est toujours justifiée par les besoins spécifiques du Client, auxquels le Vendeur s'adapte.

*En tout état de cause, toute demande de Prestation faite par le Client fait l'objet d'une offre écrite émise par le Vendeur, qui peut également prendre la forme d'un devis ou d'un bon de commande, sur papier ou support électronique (ci-après, l'« **Offre** »), à laquelle sont jointes les CGV. L'Offre précise notamment le nombre de séances nécessaires et le nombre de chevaux concernés par les Prestations.*

Il est précisé qu'à l'issue des Prestations, le Vendeur est susceptible de proposer des Produits à la vente. Dans ce cas, toute demande de Produit fait également l'objet d'une Offre.

Sauf mention particulière, les conditions et prix proposés sur l'Offre sont valables pour une durée de trente (30) jours suivant l'envoi de l'Offre.

Toute commande faite par le Client peut donner lieu au versement, par le Client, d'un acompte tel que décrit dans l'Offre.

*L'acceptation de l'Offre par le Client, retournée dûment signée par ce dernier sur papier ou support électronique et le paiement de l'acompte, le cas échéant, valent passation de commande qui matérialise la rencontre des volontés entre le Client et le Vendeur concernant l'Offre et les CGV (ci-après, la « **Commande** »).*

Le bénéfice de la Commande est personnel au Client et la Commande ne peut être cédée à quelque personne que ce soit, sans l'accord préalable et exprès du Vendeur.

Toute condition particulière à une Commande existante ne s'appliquera pas automatiquement aux Commandes suivantes ; chaque Offre du Vendeur acceptée par le Client sera traitée comme un contrat distinct.

Toute demande additionnelle faite par le Client donnera lieu à l'émission d'une nouvelle Offre et sera traitée comme une nouvelle Commande.

3.2 Déclarations et engagements

Le Client déclare que :

- *Il s'engage à compléter le Formulaire 72h avant la date de réalisation de la Prestation convenue entre les parties pour chaque cheval concerné par la Prestation ;*
- *Il reconnaît que la Prestation porte sur le choix du matériel et non sur la pratique équestre ;*
- *Le cheval, objet des Prestations, doit répondre aux caractéristiques suivantes :*
    - *Il a fait l'objet (i) d'une visite vétérinaire et dentaire dans l'année en cours (ii) et d'une visite maréchal/pareur et ostéo dans les six (6) mois qui précèdent la date de réalisation de la Prestation convenue entre les parties ;*
    - *Il est montable et présentable aux trois allures ;*
    - *À la date de réalisation de la Prestation convenue entre les parties, il doit être propre, non harnaché, non échauffé et tenu en licol plat*
- *Le lieu sur lequel les Prestations seront réalisées par le Vendeur répond aux caractéristiques suivantes :*
    - *Un sol plat est accessible ;*
    - *Un manège, une carrière ou un rond de longe est accessible ;*
    - *Le matériel utilisé avec le cheval est disponible à proximité ;*
    - *Le gérant de la pension, le cas échéant, est informé de la venue du Vendeur ;*
    - *Un parking à proximité du cheval est accessible ;*
- *Le cavalier devra porter une bombe lors des Prestations.*

En cas de fausses déclarations ou de non-respect de ses engagements, le Client reconnaît que :

- *Il garantit le Vendeur contre toutes les plaintes et préjudices subis par lui ou un tiers de ce fait ;*
- *Le Vendeur se réserve le droit de refuser de réaliser la Prestation sans avoir à rembourser le montant des Prestations.*

3.3 Modification ou annulation de la Commande

3.3.1 Stipulations applicables aux Clients Professionnels

Les Commandes transmises au Vendeur sont irrévocables pour le Client Professionnel. L'acompte versé par le Client Professionnel ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Le Client

Professionnel étant un professionnel achetant dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation.

Dans le cas où le Client Professionnel n'agit pas dans le champ de son activité principale et compte moins de six salariés, il peut se prévaloir du bénéfice du droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation et sera soumis à l'article 3.3.2 des CGV.

3.3.2 Stipulations applicables aux Clients Particuliers

Le droit de rétraction s'exercera selon les modalités prévues au Code de la consommation.

Produits concernés. *Tous les Produits peuvent faire l'objet d'une rétractation. Le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze jours ouvrés, à compter de la date de réception des Produits commandés, pour se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge et dont il devra s'acquitter. Le Client Particulier qui souhaite exercer son droit de rétractation doit notifier sa demande de retour au Vendeur par écrit avant l'expiration du délai ci-dessus en utilisant le formulaire de rétractation annexé aux CGV dûment complété. Les Produits doivent être retournés au Vendeur dans leur emballage d'origine. Le Client Particulier sera remboursé dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date de réception effective des Produits par le Vendeur, déduction faite des frais de retour. Si le Produit renvoyé est endommagé, usé ou en mauvais état et ne peut donc pas être revendu, aucun remboursement ne sera effectué.*

Prestation. *Toute Prestation peut faire l'objet d'une rétractation à la condition que le Client Particulier n'ait pas donné son accord pour que la Prestation soit réalisée avant la fin du délai de rétractation et ait ainsi renoncé expressément à son droit de rétractation. En cas de rétractation de la part du Client Particulier, le Vendeur remboursera tous les paiements reçus de la part du Client Particulier, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision du Client Particulier de se rétracter. Le Client Particulier qui souhaite exercer son droit de rétractation doit adresser au Vendeur, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de rétractation annexé aux CGV dûment complété.*

3.3.3 Stipulations applicables à tous les Clients

Toute demande de modification de la Commande devra être présentée par écrit par le Client au Vendeur, et ne produira effet qu'à condition d'être expressément acceptée par ce dernier.

Toute modification pourra faire l'objet d'une tarification supplémentaire.
Si une ou plusieurs modifications sont acceptée(s), le Vendeur sera délié des délais convenus antérieurement pour l'exécution de la Commande.

4. Prix et modalités de paiement

4.1 Prix

Les prix des Prestations et/ou Produits sont ceux indiqués dans l'Offre. Ils sont libellés en euros et calculés toutes taxes comprises. L'Offre comprend également les frais de déplacement applicables. Pour les Produits, l'Offre comprend les frais de livraison.

Le Vendeur s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les Commandes aux prix indiqués dans l'Offre.

4.2 Modalités de paiement

4.2.1 Stipulations applicables à tous les Clients

Les factures sont adressées au Client par courrier à l'adresse communiquée par ce dernier ou par email. Les conditions de paiement sont précisées dans l'Offre. Le règlement s'effectue par virement bancaire, par carte bancaire ou espèces.

4.2.2 Stipulations applicables aux Clients Professionnels

En cas de retard de paiement, une pénalité contractuelle égale à trois fois le taux légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est appliquée. Cette pénalité court à compter de la date d'échéance de la facture et est exigible sur simple demande du Vendeur.

4.3 Réserve de propriété

Le Vendeur conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix.
Le transfert des risques est opéré à compter de la passation de la Commande. Le cas échéant, le Client subit ainsi les risques liés à la livraison des Produits.

5. Exécution de la Commande

5.1 Livraison des Produits

5.1.1 Territoire des livraisons

Les Clients sont expressément informés que le Vendeur ne propose la livraison des Produits que dans les régions suivantes :

- *En France Métropolitaine, Belgique, autre…*

5.1.2 Modes de livraison

La livraison des Produits commandées est effectuée :

- *Soit en main propre sur le lieu de la Prestation ;*
- *Soit à l'adresse indiquée lors de la commande du Client comme « adresse de livraison » (qui peut être différente de l'adresse de facturation).*

Le Client doit s'assurer que les informations communiquées sont correctes, et qu'elles le restent jusqu'à complète livraison des Produit(s) commandé(s). Le Client s'engage donc à informer le Vendeur de tout changement de coordonnées de facturation et/ou de livraison qui pourrait intervenir entre la Commande et la livraison. À défaut, en cas de retard et/ou d'erreur de livraison, le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité du Vendeur.

5.1.3 Délais de livraison

Les délais de livraison éventuellement indiqués au Client le sont à titre indicatif mais ne peuvent pas dépasser vingt (20) jours à compter de la Commande.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être retenue en cas de retard légitime dans l'exécution de la Commande notamment, lorsque le retard est imputable au Client ou indépendant de la volonté des parties.
La livraison des Produits peut être réalisée en main propre par le Vendeur, sur le lieu de réalisation de la Prestation.

5.2 Réalisation des Prestations

Sous réserve de ce qui est indiqué dans l'Offre acceptée par le Client, le Vendeur demeure libre de déterminer seul les moyens (personnel, organisation, méthodes, procédés, techniques, produits) nécessaires à la réalisation de la Prestation, en fonction des besoins du Client.

Le Vendeur reconnaît être tenu à une obligation générale de moyens et de conseil dans les domaines couverts par la Commande, notamment d'information, de recommandation et de mise en garde. Le Vendeur fait bénéficier le Client de l'ensemble de son savoir-faire et de ses méthodes dans la matière concernée par la Commande. Il s'engage à réaliser la Prestation conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

Le Vendeur s'engage à respecter toutes les normes ou règles de conduite internes (notamment en matière de sécurité ou d'accès) qui lui auront été préalablement notifiées par le Client.

En cas d'empêchement du Vendeur à la date prévue pour la réalisation de la Prestation, le Client sera informé dans les meilleurs délais pour convenir d'une autre date.

Il est précisé qu'aucun compte-rendu papier ou support électronique ne sera délivré obligatoirement au Client à l'issue de la Prestation.

6. Obligations du Client

Le Client s'engage à mettre à la disposition du Vendeur toutes les informations et tous les documents qui seront nécessaires à l'exécution de la Commande.

Les Clients sont seuls responsables du choix et de l'usage qu'ils font des Prestations. Il leur appartient de vérifier l'adéquation des Prestations à leurs besoins et contraintes spécifiques préalablement à l'achat desdits Prestations.

Le Client s'engage à accorder toute facilité au Vendeur et à laisser libre accès aux lieux concernés par la Prestation.

Le Client s'engage à coopérer activement à la réalisation de la Prestation et reconnaît notamment que la bonne exécution de la Commande dépend de sa propre coopération et de l'écoute des conseils fournis par le Vendeur. Aussi, en cas d'empêchement à la date prévue pour la réalisation de la Prestation, le Client s'engage à prévenir le Vendeur au moins 48h avant et le Vendeur s'engage à lui proposer une nouvelle date. Sous réserve du droit de rétractation, à défaut de respect de ce délai, le Vendeur se réserve le droit de ne pas proposer une autre date au Client et de ne proposer aucun remboursement de la Commande.

7. Garanties légales réservées aux Produits

Les textes légaux relatifs aux garanties légales sont reproduits en Annexe des présentes.

7.1 Garantie de conformité réservée aux Clients Particuliers

Le Vendeur rappelle que le Client Particulier bénéficie des garanties légales de non-conformité des Produits.

Si le Client Particulier constate que le Produit présente un défaut de conformité, il doit en informer le Vendeur par écrit en lui envoyant tout justificatif utile, notamment sous la forme de photographie(s), dans les délais légaux.

Le Vendeur organisera avec le transporteur de son choix les modalités du retour, dont il informera le Client Particulier par tout moyen utile. Le Vendeur supportera les frais de ce retour.

Les Produits doivent impérativement être retournés au Vendeur dans leur emballage d'origine. Ils doivent être accompagnés de la copie de la facture d'achat correspondante.

Les retours des Produits ne respectant pas les modalités décrites ci-dessus ne pourront pas être pris en compte.

Le Vendeur procédera aux vérifications nécessaires et proposera au Client Particulier le remplacement du Produit dans la mesure du possible. Si le remplacement du Produit est impossible, le Vendeur remboursera au Client Particulier l'intégralité du prix payé pour le Produit, par tout moyen utile, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le Vendeur l'aura informé de l'impossibilité de remplacer le Produit.

Si le Vendeur considère qu'il n'y a aucun défaut de conformité, il se réserve le droit de ne procéder à aucun remboursement ni remplacement, sans préjudice pour le Client Particulier d'exercer ses droits en justice.

7.2 Garantie des vices cachés destinée à tous les Clients

Le Client dispose d'un délai de sept jours à compter de la réception du Produit pour déclarer un vice apparent par tout moyen écrit au Vendeur, accompagné d'une photographie du Produit vicié. À défaut, le Client sera réputé être responsable du vice affectant le Produit concerné.

Le Vendeur rappelle que le Client bénéficie de la garantie légale à raison des vices cachés du Produit commandé.

Si le Vendeur constate que le Produit présente un vice caché, il doit en informer le Vendeur par écrit en lui envoyant tout justificatif utile, notamment sous la forme de photographie(s), dans les délais légaux.
En tout état de cause, le Vendeur organisera avec le transporteur de son choix les modalités du retour, dont il informera le Client par tout moyen utile.

Les Produits doivent impérativement être retournés au Vendeur dans leur emballage d'origine. Ils doivent être accompagnés de la copie de la facture d'achat correspondante. Les retours des Produits ne respectant pas les modalités décrites ci-dessus ne pourront pas être pris en compte.

Le Vendeur procédera aux vérifications nécessaires et proposera au Client le remplacement du Produit dans la mesure du possible s'il est effectivement constaté un vice caché. Si le remplacement du Produit est impossible, le Vendeur remboursera au Client l'intégralité du prix payé pour le Produit, par tout moyen utile, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le Vendeur l'aura informé de l'impossibilité de remplacer le Produit.

Si le Client considère qu'il n'y a aucun vice caché, il se réserve le droit de ne procéder à aucun remboursement ni remplacement, sans préjudice pour le Client d'exercer ses droits en justice.

8. Responsabilité

En cas de faute imputable au Vendeur lors de l'exécution de la Commande, le Client qui rapporterait la preuve d'un préjudice direct et personnel, serait en droit d'obtenir du Vendeur la réparation du préjudice concerné. La réparation de tous préjudices indirects est expressément exclue.
En tout état de cause, s'agissant des Clients Professionnels, la responsabilité du Vendeur ne peut excéder les sommes encaissées par lui au titre de l'Offre.

La responsabilité du Vendeur est exclue en cas de préjudice, direct ou indirect, affectant les biens ou les personnes, subi par le Client ou un tiers, et résultant des cas suivants :

- *Négligence ou faute commise par le Client ou par un tiers ;*
- *Toute utilisation non conforme des Produits et/ou des Prestations dans des conditions manifestement non conformes.*

Le Client reconnaît que les préjudices résultant de la communication de données et/ou informations incomplètes, inexactes ou non conformes par le Client ne seront pas imputables au Vendeur. La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée sur le fondement d'informations qui se révèleraient erronées ou illicites.
Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable de l'inexécution ou du retard dans la livraison ou l'exécution des Commandes du fait de circonstances qui lui sont extérieures ou d'un cas de force majeure, étant expressément précisé que sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux qui sont habituellement retenus par la jurisprudence des juridictions françaises : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les attentats, les cas de rupture ou de blocage des réseaux de télécommunication, les dommages provoqués par des virus pour lesquels les moyens de sécurité existant sur le marché ne permettent pas leur éradication, ainsi que toute obligation légale ou réglementaire ou d'ordre public imposée par les autorités compétentes et qui auraient pour effet de modifier substantiellement les CGV.

9. Confidentialité et communication

Les informations, de quelque nature qu'elles soient, communiquées par une partie à l'autre partie dans le cadre de l'exécution de la Commande sont considérées comme confidentielles et ne doivent pas être divulguées à un tiers, sauf accord préalable écrit de la partie les ayant communiquées.

Par exception à ce qui précède, le Client autorise le Vendeur à utiliser ses éléments d'identification, strictement dans le cadre de la promotion de son activité sur Internet et/ou sur ses réseaux sociaux.

10. Traitement de données personnelles

Conformément à l'article 24 du RGPD (Règlement sur la protection des données personnelles) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Vendeur s'engage à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données personnelles et les droits des personnes dont les données ont été recueillies (le droit d'information, le droit d'accès, le droit de rectification et le droit à l'effacement, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité…).

Le Vendeur pourra disposer des données personnelles à des fins de prospection commerciale par voie postale, par téléphone ou par voie électronique, sous réserve du consentement des personnes concernées, et conservées à ce titre pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact avec des personnes concernées par l'utilisation le traitement de leurs données à caractères personnelles. De même, elles pourront être utilisées à des fins d'optimisation, de personnalisation, et de ciblage des offres commerciales pour améliorer la relation commerciale, et conservées à ce titre pour une durée d'un an. L'ensemble de ces données pourra être conservé au-delà des durées précisées, dans le respect des délais de prescription légaux applicables. Toute personne concernée pourra donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Le Vendeur ou son sous-traitant en charge de l'archivage devra présenter des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des données qui lui seront confiées. Toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement. Elle peut faire une demande de portabilité pour les données qu'elle a fournies et qui sont nécessaires aux présentes ou au traitement desquelles elle a consenti. Elle peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné. Elle peut exercer ces droits en précisant son nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, en s'adressant par courrier au responsable de traitement.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse email suivante : atelier.sirocco@gmail.com.

11. Évolution des CGV

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les CGV à tout moment. Dans ce cas, il en notifiera le Client.

La version des CGV applicables au Client est la version en vigueur au jour de la Commande.

12. Assurances

Le Vendeur certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages directs pouvant résulter de la Commande.

13. Force majeure

Les obligations des parties seront suspendues de plein droit et sans formalité et leur responsabilité dégagée en cas de survenance d'un cas de force majeure entendu comme tout événement échappant au contrôle d'une partie et qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion à la date de la Commande et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et ce, conformément à l'article 1218 du code civil.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : la guerre, l'émeute, une révolution, la grève, une épidémie mondiale, l'incendie ou l'explosion, les catastrophes naturelles et les conditions météorologiques exceptionnelles. Cette suspension ne s'applique cependant pas aux obligations de paiement.

La partie touchée par ces circonstances le notifiera, immédiatement, par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre coursier de renommée internationale, à l'autre partie et elle mettra tous les moyens en œuvre pour reprendre, dès que possible, l'exécution de ses obligations. Après soixante (60) jours d'interruption d'exécution, chaque partie peut résilier de plein droit l'Offre, sans indemnité, par notification écrite envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre coursier de renommée internationale, avec effet à la date d'envoi de cette notification.

14. Sous-traitance

Le Client autorise le Vendeur à sous-traiter tout ou partie des Prestations.

15. Nullité partielle - Non-renonciation

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des CGV ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une telle stipulation.

16. Droit applicable et attribution de juridiction

16.1 Stipulations applicables à tous les Clients

Les CGV sont soumises au droit français.

16.2 Stipulations applicables aux Clients Professionnels

À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des CGV sera porté devant le tribunal de commerce de Lyon.

16.3 Stipulations applicables aux Clients Particuliers

En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Vendeur adhère au service du médiateur de la **SOCIETE MÉDIATION PROFESSIONNELLE**.

En cas de litige, le Client Particulier peut déposer sa réclamation sur son site : https://www.mediateur-consommation-smp.fr/ ou par voie postale en écrivant à **Société de la Médiation Professionnelle - Médiation de la consommation - 24 RUE ALBERT DE MUN, 33000 BORDEAUX, FRANCE.**

Il est enfin rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice. En cas d'échec de cette procédure de médiation ou si le Client souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront. Le Client peut également entrer en contact avec la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

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
Le bien est conforme au contrat :
S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
– s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
– s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-7 Code de la consommation
Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L. 217-8 Code de la consommation
L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut à son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L. 217-9 Code consommation
En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L. 217-10 Code de la consommation
Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :
1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;
2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.
La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. »

Article L.217-11 du Code de la consommation
L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

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. 217-16 du Code de la consommation
Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le 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 viennent 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.

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 1643 du Code civil
Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644 du Code civil
Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

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

Je vous notifie par la présente, ma rétractation du contrat portant sur le service ci-après mentionné :

Commandé le :
Numéro de commande :
Nom du Client :
Adresse du Client :
Signature du Client:

Date :