**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUITS ET SERVICES**

# DISPOSITIONS GENERALES

## **Objet – Mentions légales**

Les présentes conditions générales de vente de biens et services (ci-après les « **Conditions Générales de Vente** ») sont applicables exclusivement à la vente en ligne des produits et prestations de services proposés à la vente via l’application mobile « *[Nom de l’Application]* » (ci-après « **l’Application** ») par *[Nom de la société]*, *[forme sociale]* au capital de [*capital*] euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro [*A compléter*] RCS [*A compléter*] (ci-après la « **Société** »).

Téléphone : [*Numéro* *du service client*]

Adresse électronique : [*Adresse électronique de contact*]

Numéro individuel d’identification à la TVA : *[A compléter]*

Directeur de la publication : [*Nom et prénom*]

## **Domaine d’application des Conditions Générales de Vente**

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent la vente de produits et/ou de services proposés sur l’Application par la Société aux clients titulaires d’un compte utilisateur pour l’Application (ci-après les « **Clients** »).

Les présentes Conditions Générales de Vente sont uniquement applicables aux produits et prestations commandés, livrés et facturés aux Clients établis en France métropolitaine.

[**Nous vous rappelons qu’en cas de commande d’un Produit ou d’un Service délivré avant l’expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par le Code de la consommation, vous renoncez à ce droit de rétractation.**]

## **Disponibilité et opposabilité des Conditions Générales de Vente**

Les Conditions Générales de Vente sont mises à la disposition du Client sur l’Application où elles sont directement consultables et doivent être acceptées préalablement à toute commande de produits ou services.

Conformément aux dispositions législatives et règlementaires applicables, il est rappelé que la validation de la commande telle que précisée à l’article 4 des présentes Conditions Générales de Vente constitue un contrat électronique entre le Client et la Société, qui vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

# PRODUITS ET SERVICES PROPOSES A LA VENTE

Les produits proposés à la vente sur l’Application (les « **Produits** ») sont ceux qui y figurent au jour de la consultation de l’Application par le Client.

## Les services proposés à la vente sur l’Application (les « **Services**») sont ceux qui y figurent au jour de la consultation de l’Application par le Client

Chaque Produit et chaque Service fait l’objet d’un descriptif mentionnant ses caractéristiques essentielles et son prix. Les photographies illustrant les Produits ou Services ne constituent pas des documents contractuels et sont susceptibles d’évoluer.

# PRIX

Le prix de chaque Produit ou Service est indiqué en euros dans sa fiche descriptive figurant au sein de l’espace « Marketplace » de l’Application et tient compte d’éventuelles réductions ainsi que de toutes taxes applicables au jour de la commande. Tout changement de taux applicable de TVA sera répercuté sur le prix des Produits et Services.

Les prix indiqués ne tiennent pas compte des frais éventuels de traitement et de livraison lesquels sont indiqués avant la validation de la commande et facturés en supplément.

La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, étant entendu que, en cas d'augmentation des prix postérieure à la commande, seul le prix fixé au jour de cette commande sera applicable au Client.

# PAIEMENT

## **Modalités de paiement**

Le paiement peut être effectué par carte bancaire(Visa,Mastercard, Carte Bleue). Ces moyens de paiement peuvent être enregistrés au sein du Digital Wallet (portefeuille électronique) du Client dans l’Application.

Pour la plupart des Produits et Services, le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande par le Client.

S’agissant de Services proposés sous forme d’abonnement, le prix est dû pour la période d’abonnement souscrite et payable à terme à échoir selon la périodicité choisie pour l’abonnement (hebdomadaire, mensuel...).

## **Sécurisation du paiement**

Les paiements sont sécurisés via un système de sécurisation du paiement de type TLS, permettant :

* l’authentification de la Société, émetteur de la demande de paiement ;
* la confidentialité des données échangées entre le Client et le serveur de paiement de la banque (numéro et date de validité de la carte bancaire, saisie du cryptogramme visuel) :
* la saisie directe des coordonnées de carte bancaire sur le site sécurisé de la banque, garantissant que la Société n’aura pas connaissance des informations concernant ce mode de paiement.

## **Retard ou défaut de paiement**

La Société se réserve le droit, en l’absence de règlement du prix à l’échéance, de suspendre l’exécution de ses obligations jusqu’au paiement complet par le Client ou de résoudre de plein droit le contrat.

En tout état de cause, La Société se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas (i) de litige existant avec le Client, (ii) de non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le Client, (iii) de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires, (v) de non-paiement ou de paiement partiel.

# RETRACTATION

## **Limitations**

Conformément à l’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° Conclus 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.

## **Notification de la rétractation**

Sous réserve des limitations visées à l’article 6.1 ci-avant, le Client dispose d’un délai de 14 jours francs pour annuler le Service souscrit ou renvoyer les Produits objets de sa commande, en totalité ou en partie, sans pénalité. Le droit de rétractation peut s’exercer dès la passation de commande avant la livraison du ou des Produits ou Services commandés.

Si le Client a commandé plusieurs Produits ou Services lors d'une seule commande, ou si la livraison des Produits a été échelonnée, le délai de rétractation ne commence pas avant que le Client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, ne prenne physiquement possession du dernier Produit ou de la dernière partie de la livraison.

## **Modalités d’exercice du droit de rétraction par le Client**

Afin d’exercer son droit de rétractation, le Client doit préalablement envoyer un courriel à la Société à l’adresse électronique figurant à l’Article 1er ci-dessus, à l’aide du modèle de formulaire de rétractation disponible sous l’onglet « Document » de l’Application.

A réception de la confirmation par e-mail de la prise en compte de son droit de rétractation par la Société, le Client pourra retourner le Produit dans son emballage d’origine et en parfait état à l’adresse suivante : [*adresse à préciser*]. Le retour relevant de la responsabilité du Client, il lui appartient d’effectuer ce retour à ses frais, par un envoi suivi et recommandé avec déclaration de la valeur du colis.

Les frais de retour restent à la charge du Client.

## **Modalités de remboursement des Produits renvoyés**

Sous réserve des articles 6.1 à 6.3 ci-dessus, la Société s'engage à rembourser le Client de la totalité des sommes versées, ce comprenant les frais de livraison, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de 14 jours à compter du jour où la Société est informée de la décision de rétractation du Client. Ce remboursement n’occasionnera aucun frais pour le Client. Le remboursement de cette somme peut toutefois être différé jusqu’à la récupération effective des Produits retournés ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement s’effectuera selon le même mode de paiement utilisé par le Client lors de la commande.

# LIVRAISON DES PRODUITS

## **Modalités de livraison**

Les Produits sont mis à disposition à l’accueil de [l’espace auquel/la résidence à laquelle] le Client est rattaché, ou directement dans son [appartement/local] en fonction du type de prestation.

La livraison au Client est effectuée par un avis de mise à disposition (à l’accueil de [l’espace/la résidence]) lequel doit signer un bon de livraison et vérifier l’état de sa commande.

Toute réclamation afférente à une erreur de livraison doit être formulée par le Client à la Société dans les trois jours ouvrés suivant la livraison, à l’adresse électronique indiquée à l’Article 1er ci-dessus.

## **Retard de livraison – Défaut de livraison des Produits**

En cas de retard de livraison de plus de 7 jours suivant la date prévue de livraison qui ne serait pas dû à un cas de force majeure, le client peut annuler sa commande en adressant un courriel à l’adresse électronique indiquée à l’Article 1er ci-dessus.

Le Client sera alors remboursé au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de sa demande, et pourra le cas échéant renvoyer à la Société les produits éventuellement livrés dans l’intervalle, selon les mêmes modalités que pour l’exercice de son droit de rétractation tel que prévu à l’article 6.

# GARANTIES

Les produits vendus par la Société bénéficient de [la garantie de conformité prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation et de] la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 et 1649 du Code civil.

[Si le caractère non conforme du ou des Produits est confirmé ou que le vice-caché est avéré, le Client peut choisir entre la réparation et le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coûts prévues par l’article L. 217-9 du Code de la consommation. A noter que le Client (i) bénéficie d’un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir et (ii) est dispensé de rapporter la preuve de l’existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit.]

Dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue par le Client au sens de l’article 1641 du Code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l’article 1644 du Code civil.

# PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les marques et logos de la Société, et plus généralement les autres œuvres figurant dans l’Application, notamment textes et visuels, mise en page et charte graphique, sont la propriété exclusive de la Société ou de ses ayants droits. Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments sans autorisation de la Société ou de ses ayants droits sont interdites sous peine de poursuites judiciaires.

# DONNEES PERSONNELLES

La politique de confidentialité de l’Application s’applique aux données personnelles collectées et traitées dans le cadre des ventes de Produits et Services.

# REGLEMENT DES LITIGES

## **Réclamation et médiation**

Toute réclamation doit être en premier lieu envoyée par le Client à l’adresse indiquée à l’Article 1er ci-dessus.

A défaut de solution amiable trouvée dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la réclamation émise par le Client auprès de la Société, le Client peut présenter sa réclamation sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission européenne sur le site :

https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR.

La Commission européenne transfèrera la réclamation du Client aux médiateurs nationaux compétents notifiés.

## **Compétence territoriale et loi applicable**

Le contrat de vente et les présentes Conditions Générales de Vente sont soumis à la loi française.

À défaut d'accord amiable, toutes contestations ou litiges portant sur l'interprétation et l'exécution du contrat et des présentes Conditions Générales de Vente sont de la compétence, au choix du demandeur, du tribunal du lieu du domicile du défendeur ou du lieu de livraison du produit ou de l'exécution de la prestation de services.

## **Modification des Conditions Générales de Vente**

La Société se réserve la faculté de modifier ses Conditions Générales de Vente à tout moment. En cas de modification, les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande accessibles sur l’Application, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes effectuées antérieurement.

## **Convention de preuve**

## Il est expressément convenu que les données conservées dans le système d'information de la Société ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution par les parties des obligations mises à leur charge.

## Les données sur support informatique ou électronique conservées par la Société constituent des moyens de preuve légalement admissibles ayant la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit et ces données pourront être valablement produites par la Société dans tout litige ou procédure.