

## Annexe 2 – Conditions générales d'utilisation de la Marketplace LDLC.COM (CGU)

Dernière mise à jour : 01/010/2022

<b>1. Préambule.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Définitions.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Objet des CGU.....</b>	<b>2</b>
<b>4. Qualité et responsabilité des intervenants .....</b>	<b>3</b>
4.1. Groupe LDLC .....	3
4.2. Le Vendeur .....	3
4.3. Obligations communes des Parties.....	3
<b>5. Modalités de création du compte Acheteur d'inscription à la Marketplace ..</b>	<b>4</b>
<b>6. Les offres .....</b>	<b>4</b>
6.1. Référencement des offres.....	4
6.2. Classement des offres.....	4
6.3. Déréférencement des offres .....	5
<b>7. Transaction.....</b>	<b>5</b>
<b>8. Retours et remboursement, réclamation et médiation.....</b>	<b>6</b>
<b>9. Protection des données à caractère personnel.....</b>	<b>6</b>
<b>10. Modifications.....</b>	<b>7</b>
<b>11. Nullité partielle.....</b>	<b>7</b>
<b>12. Loi applicable et tribunal compétent.....</b>	<b>7</b>
<b>13. Conditions générales de vente Vendeur.....</b>	<b>7</b>

## 1. Préambule

La société Groupe LDLC, propose sur son Site une Marketplace ayant pour objet

- La mise en relation de Vendeurs professionnels avec des Acheteurs Consommateurs et
- La vente de Produits neufs, reconditionnés à neuf ou d'occasions, ainsi que des services par les Vendeurs.

## 2. Définitions

« **Acheteur** » tout Consommateur, personne physique majeure et légalement responsable, concluant une Transaction avec le Vendeur sur la Marketplace

« **Boutique Vendeur** » : Espace sur le Site mis à la disposition du Vendeur et détaillant son identité, ses conditions particulières, le cas échéant (ex : politique de livraison, de retour, les garanties commerciales, etc.).

« **Chargeback** » : transaction faisant l'objet d'une contestation par le titulaire du moyen de paiement auprès de sa banque.

« **Consommateur** » : toute personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

« **Conditions Générales de Vente** ou **CGV** » : conditions générales de vente applicables aux Transactions conclues entre le Vendeur et l'Acheteur.

« **Déréférencement** » : suspension ou suppression, temporaire ou définitive, d'offres mises en ligne par les Vendeurs sur la Marketplace, et ou du compte du vendeur sur la Marketplace.

« **Fiche Produit** » : fiche que le Vendeur doit compléter et soumettre au Groupe LDLC contenant toutes les informations nécessaires pour présenter d'une façon transparente et exhaustive le Produit ou le service proposé à la vente (cf. modèle joint en Annexe 3).

« **Groupe LDLC** » : société anonyme à directoire et conseil de surveillance, au capital social de 1 137 979,08 euros, immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 403 554 181, ayant son siège social au 2 rue des Érables, CS 21035 - 69578 LIMONEST CEDEX, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR26403554181

« **Compte Vendeur** » : compte créé par le Vendeur pour pouvoir s'inscrire à la Marketplace et accéder à l'Interface d'Administration.

« **Contrat Vendeur** » : désigne contrat conclu entre la Marketplace et le Vendeur ayant pour objet de définir les conditions d'inscription à la Marketplace et d'utilisation des Services par le Vendeur, les conditions de commercialisation par le Vendeur des Produits et/ou services sur la Marketplace, ainsi que les droits et obligations de la Marketplace et du Vendeur.

« **Interface d'Administration** » : espace accessible au Vendeur après identification de ce dernier et lui permettant d'accéder aux Services.

« **Marketplace** » : plateforme technique créée par Groupe LDLC sur son Site, permettant la mise en relation entre le Vendeur et l'Acheteur pour l'achat/vente en ligne de Produits et/ou services.

« **Offre** » : offre d'un Produit ou service proposé à la vente par le Vendeur sur la Marketplace.

« **Parties** » : Groupe LDLC, l'Acheteur et le Vendeur.

« **Prestataire de Paiement** » : prestataire du Groupe LDLC mettant à disposition un système de paiement sécurisé en ligne pour les paiements des Transactions effectuées sur la Marketplace.

« **Produits** » : produits neufs, reconditionnés à neuf ou d'occasion proposés à la vente par le Vendeur sur la Marketplace.

« **Site** » : site internet du Groupe LDLC référencé sous l'adresse [www.ldlc.com](http://www.ldlc.com) et hébergeant la Marketplace.

« **Transaction** » : commande de Produits et/ou services passée entre l'Acheteur et le Vendeur par l'intermédiaire de la Marketplace.

« **Vendeur** » : personne morale immatriculée au registre de Commerce et des Sociétés ou auprès de tout registre équivalent, agissant dans le cadre de son activité professionnelle habituelle, régulièrement déclarée auprès des organismes fiscaux et sociaux, qui offre des biens ou services aux Acheteurs via la Marketplace. Les Vendeurs sont identifiés dans la Boutique Vendeur.

## 3. Objet des CGU

Les conditions générales d'utilisation (CGU) définissent :

- Les modalités d'utilisation de la Marketplace par les Parties ;
- Les conditions générales de vente (CGV) applicables aux Transactions effectuées entre le Vendeur et l'Acheteur ;

#### **4. Qualité et responsabilité des intervenants**

##### **4.1. Groupe LDLC**

Groupe LDLC peut agir :

- En tant que vendeur de ses produits (ci-après identifié par le terme LDLC) ; Dans ce cas, les conditions générales de vente de produits aux consommateurs de LDLC sont applicables aux produits vendus exclusivement par LDLC.
- En qualité de Marketplace ; dans ce cas, Groupe LDLC a la qualité d'opérateur de plateforme en ligne proposant un service d'intermédiation en ligne ; Groupe LDLC met en relation à distance, par voie électronique, des Acheteurs et des Vendeurs en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service. Les ventes effectuées par l'intermédiaire de la Marketplace sont directement conclues entre le l'Acheteur et le Vendeur. La Marketplace n'est pas le vendeur des Produits achetés auprès des Vendeurs et ne peut à être tenue pour responsable des ventes réalisées entre le Vendeur et l'Acheteur.

Tout contenu illicite doit être signalé à la Marketplace dont la responsabilité à ce titre ne pourra être engagée que dans les conditions prévues par la loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Groupe LDLC s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture de la Marketplace dans le cadre d'une obligation de moyens. La responsabilité de Groupe LDLC ne pourra être recherchée en cas de dysfonctionnement ou d'interruption de la Marketplace pour des raisons techniques telles que pannes de serveur, bug, attaques, virus, etc.

Groupe LDLC se réserve le droit de désactiver la Marketplace dans son intégralité pour des raisons techniques.

##### **4.2. Le Vendeur**

Le Vendeur est identifié dans la Boutique Vendeur.

Le Vendeur est seul responsable de tout dommage et préjudice causé aux Acheteurs ou à tout autre tiers du fait du contenu de son Offre, des Produits et/ou services proposés à la vente et des ventes conclues.

Le Vendeur s'engage à respecter

- L'ensemble de la législation et de la réglementation en vigueur relative à l'exercice de son activité et/ou aux Produits et services qu'il commercialise sur la Marketplace, notamment en matière de garanties, délais de livraison et droit de rétractation de l'Acheteur.
- Les dispositions contenues dans le Contrat Vendeur, les CGV et les CGU et à garantir la parfaite exécution de ses obligations de manière à assurer un service de qualité sur la prestation délivrée et la pleine satisfaction des Acheteurs.

Le Vendeur garantit et indemniserà à première demande Groupe LDLC de tout préjudice et contre toute action en responsabilité qui serait engagée à l'encontre de Groupe LDLC du fait de la violation par le Vendeur d'un droit quelconque d'un tiers, y compris d'un Acheteur, que ce préjudice résulte de la vente de Produits, de l'utilisation faite par le Vendeur des services de la Marketplace ou de tout autre fait qui lui serait imputable.

##### **4.3. Obligations communes des Parties**

Chacune des Parties s'engage :

- À utiliser la Marketplace de bonne foi, à des fins licites uniquement, et dans le respect de la réglementation applicable et des CGU.
- À dialoguer de manière courtoise et transparente que ce soit avant pendant ou après la Transaction ;

## **5. Modalités de création du compte Acheteur d'inscription à la Marketplace**

Lors de la première commande sur la Marketplace, tout nouvel Acheteur doit créer un « Compte Client » sur le Site; un identifiant (« login ») et un mot de passe d'au moins six caractères alphanumériques seront demandés. Lors de chaque validation de commande, l'Acheteur sera dirigé vers son compte via une connexion sécurisée rappelant le contenu de sa commande.

Pour pouvoir s'inscrire à la Marketplace, le Vendeur doit signer le Contrat Vendeur et remplir les conditions décrites.

## **6. Les offres**

### **6.1. Référencement des offres**

Les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels le service proposé par Groupe LDLC permet d'accéder sont les suivantes :

Les vendeurs sont sélectionnés et leurs produits et offres référencées par Groupe LDLC, notamment sur la base des critères suivant :

- Respect des conditions d'inscriptions et obligations décrites dans le Contrat de partenariat vendeur
- Complémentarité des Produits et Offres du Vendeur avec le catalogue de produits du Groupe LDLC,
- Etat des Offres selon les catégories (neuf, reconditionné, occasion),
- Disponibilité des Produits
- Qualité de l'Offre
- Relation client de qualité et en langue française

Enfin, une offre ne peut être référencée que si son taux de TVA est indiquée.

### **6.2. Classement des offres**

#### **Listing produit issu du moteur de recherche**

Par défaut les résultats de recherche font apparaître les Offres produits selon leur pertinence par rapport à la recherche de l'internaute.

Si plusieurs Offres existent pour un même produit, seule une apparaîtra dans le résultat de recherche. Si LDLC vend ce produit alors ce sera l'offre LDLC qui apparaîtra, sinon ce sera la meilleure Offre en termes de prix (prix du produit additionné au prix des frais de port).

#### **Listing produit issu du menu**

Par défaut les Offres apparaissent par ordre alphabétique sur la base de la désignation du produit hors produit de marque LDLC qui apparaissent en premier.

Si plusieurs Offres existent pour un même produit, seule une apparaîtra dans le résultat. Si LDLC vend ce produit alors ce sera l'offre LDLC qui apparaîtra, sinon ce sera la meilleure Offre en termes de prix (prix du produit additionné au prix des frais de port).

Pour les deux types de listing, l'internaute a la possibilité de modifier le classement sur la page de résultat de recherche en sélectionnant un critère de tri différent :

- Par marque
- Par désignation
- Par top des ventes
- Par avis
- Par nouveauté
- Du + cher au moins cher
- Du – cher au plus cher

### **Fiche produit**

L'offre mise en avant en haut de la fiche produit sera soit l'offre LDLC si LDLC vend ce produit soit l'offre Marketplace qui aura le prix (prix du produit additionné au prix des frais de port) le moins cher. Pour un même produit, l'internaute aura la possibilité d'accéder à l'ensemble des offres et le classement proposé par défaut sera fait sur la base du prix de l'offre et des frais de port associés, par ordre croissant.

### **6.3. Déréférencement des offres**

Les offres d'un vendeur peuvent être suspendues temporairement ou définitivement, dans le cas du non-respect d'une de ses obligations :

- En cas de signalement de tiers, non-respect de ses obligations à l'égard des autres utilisateurs de la Marketplace, mise en ligne de produits en violation d'une interdiction, non respect d'une obligation légale
- En cas de non-respect des obligations contractuelles par le Vendeur
- En cas de non-respect des indicateurs de qualité (annexe 6 du contrat vendeur Marketplace) et/ou d'une relation client dégradée ne respectant les obligations du Contrat
- En cas de non-respect des standards de qualité des fiches produits et offres conformément aux standards demandés par LDLC
- En cas de décalage constaté entre le produit décrit sur la fiche produit et le produit reçu par le client ou entre le produit décrit sur la fiche produit et l'EAN référencé.
- Si la catégorie produit n'est pas ouverte au Vendeur
- Si l'état de l'offre n'est pas autorisé à la vente sur la Marketplace pour le Vendeur (neuf, reconditionné, occasion),
- En cas de non-disponibilité récurrente des offres du vendeur  
En cas de produits de mauvaises qualités et/ou d'un ou plusieurs avis négatifs sur un produit ou une catégorie.

Par ailleurs les offres d'un vendeur peuvent également être suspendues

- En cas de non-complémentarité de l'offre du Vendeur avec l'offre LDLC.
- En cas d'inactivité pendant une période de trois (3) mois à compter de la dernière Transaction ou de ventes jugées insuffisantes par Groupe LDLC
- Par un commun accord entre le vendeur et groupe LDLC

Dans le cas d'un taux de TVA non indiquée au niveau de l'offre, l'offre du vendeur ne sera pas publiée.

Les règles applicables concernant la suspension des offres sont listées dans l'article 8.5. du Contrat Vendeur Marketplace.

## **7. Transaction**

**Acceptation de la transaction par le Vendeur.** Le Vendeur sera informé sur l'Interface d'Administration de toute nouvelle commande passée par un Acheteur via la Marketplace. Le Vendeur s'engage à accepter la commande dans un délai défini par la Marketplace. Faute d'acceptation sous 4 jours calendaires, la commande sera annulée et l'Acheteur informé par mail de cette annulation.

**Paiement.** L'Acheteur effectue le paiement du Produit par le mode de paiement proposé lors de la validation finale de la commande en page de paiement. L'encaissement pour compte de tiers est effectué par un prestataire de service de paiement conformément à la réglementation en vigueur : les fonds sont cantonnés et transférés au Vendeur conformément aux conditions générales du Prestataire de Paiement. La commande est automatiquement annulée en cas d'impossibilité de débiter l'Acheteur.

**Livraison.** Le Vendeur s'engage à livrer les Produits conformement aux conditions (transporteur, délais, coûts) indiquées dans son Offre et en respectant les indicateurs et délais indiqués dans le Contrat Vendeur.

**Suivi des commandes.** Lors de la remise du colis au transporteur, le Vendeur s'engage à mettre à jour en temps réel dans son Interface d'Administration les données concernant le statut et l'état de l'expédition (notamment le transporteur choisi et le numéro d'envoi) et à envoyer un courriel confirmant l'expédition du Produit et permettant à l'Acheteur d'effectuer le suivi de la livraison.

## **8. Retours et remboursement, réclamation et médiation**

**Retours et remboursements.** La politique de livraison, les modalités de rétractation, retour et remboursement, les garanties commerciales sont indiquées dans la Boutique du Vendeur.

**Réclamations.** L'Acheteur peut envoyer une réclamation relative aux Produits et/ou services au Vendeur via l'outil de messagerie mis à sa disposition sur le Site, notamment en cas de défaut d'expédition, retard de livraison, absence de livraison ou livraison partielle, livraison erronée, etc. Le Vendeur fera son affaire personnelle de la résolution de l'éventuel différend qui l'oppose à l'Acheteur et devra faire ses meilleurs efforts pour résoudre l'incident à l'amiable. Le Vendeur s'engage à répondre sous le délai défini au Contrat Vendeur.

**Médiation interne Groupe LDLC.** Groupe LDLC se réserve le droit d'intervenir en cas d'incidents et, suite aux investigations menées, de rembourser l'Acheteur du prix du produit ou service acheté après information préalable du Vendeur. En cas de contestation de l'Acheteur, le Vendeur devra fournir toutes les preuves nécessaires à Groupe LDLC concernant les faits qui font l'objet d'une réclamation par l'Acheteur : preuve de livraison ou preuve de conformité par exemple. L'Acheteur peut contacter Groupe LDLC Via formulaire FAQ LDLC « litige avec un Vendeur ».

**Médiateur de la consommation.** L'Acheteur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Le Groupe LDLC adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie – 75008 PARIS – [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com)).

**Il est par ailleurs rappelé :**

- Le site dédié à la médiation consommation : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.
- La liste des médiateurs désignés : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mEDIATEURS-references>.
- Au niveau européen, la Commission européenne met à la disposition des consommateurs une Plateforme de règlement des Litiges en ligne accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

## **9. Protection des données à caractère personnel**

Chacune des Parties s'engage à respecter les dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à

l'égard des traitements de données à caractère personnel), ainsi que celles du Règlement Général sur la Protection des Données.

Les Acheteurs sont informés que leurs données et informations personnelles collectées lors de la passation d'une commande via la Marketplace, sont traitées par Groupe LDLC et les prestataires en charge de la Marketplace. Seules les informations strictement nécessaires à l'exécution des Transactions seront transmises au Vendeur, et ce pour les seuls besoins du traitement des Transactions.

Chacune des Parties s'engage :

- À prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de l'ensemble des données personnelles de l'Acheteur ;
- À les utiliser uniquement pour l'exécution de ses obligations des présentes ;
- À ne pas les conserver au-delà du délai nécessaire à l'exécution de sa prestation ;

Les personnes sont informées de leurs différents droits: droit d'accès aux données à caractère personnel les concernant, droit de rectification, droit de retirer à tout moment votre consentement, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement, droit d'opposition, droit à la portabilité des données, droit de définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel après votre mort, droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (la CNIL en France).

Ces droits peuvent être exercés directement auprès de GROUPE LDLC par :

- Voie électronique à [dpo@groupe-ldlc.com](mailto:dpo@groupe-ldlc.com)
- Voir postale : GROUPE LDLC – DPO - 2 rue des Érables, CS 21035 - 69578 LIMONEST CEDEX

Pour en savoir plus, sur la politique de confidentialité de GROUPE LDLC : <https://www.groupe-ldlc.com/donnees-personnelles/>

## **10. Modifications**

Les conditions générales d'utilisation applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande par l'Acheteur. Groupe LDLC se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales d'utilisation en fonction de l'évolution de son offre et du marché et de la réglementation applicable.

## **11. Nullité partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée.

## **12. Loi applicable et tribunal compétent**

Le droit français est applicable aux présentes conditions générales d'utilisation. Tout différend entre la Marketplace et les Vendeurs sera soumis au Tribunal de Commerce de Lyon. Tout différend entre un Vendeur et un Acheteur ou entre Groupe LDLC et un Acheteur sera soumis aux règles impératives applicables du pays de résidence de l'Acheteur.

## **13. Conditions générales de vente Vendeur**

### **13.1. BOUTIQUE VENDEUR**

Le Vendeur dispose d'une Boutique Vendeur sur laquelle sont détaillées son identité et ses conditions particulières, complétant les présentes CGV applicables à toutes les ventes conclues entre un Vendeur et un Acheteur.

### **13.2. CHAMP D'APPLICATION.**

Les présentes conditions générales de vente («CGV») sont applicables à l'ensemble des ventes conclues par le Vendeur auprès de l'Acheteur sur le Site. Elles sont acceptées par le l'Acheteur lors du processus de commande moyennant une case à cocher. L'Acheteur reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les produits proposés sur le Site. L'Acheteur accepte que les informations demandées en vue de la conclusion du contrat ou celles adressées en cours de son exécution soient transmises par voie électronique. Les CGV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande.

### **13.3.COMMANDES.**

Les caractéristiques essentielles des produits sont présentées sur le Site. Le Vendeur peut réactualiser, améliorer ses fiches produits, retirer de la vente ses produits. Le Vendeur informe l'Acheteur de la durée de disponibilité sur le marché des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien. L'acceptation de la commande par le Vendeur est matérialisée par le mail de confirmation de la commande par le Vendeur. Le contrat de vente est donc conclu sous la condition suspensive de l'acceptation de la commande par le Vendeur. Le Vendeur s'engage à accepter la commande dans un délai défini par la Marketplace. Faute d'acceptation sous 4 jours calendaires, la commande sera annulée et l'Acheteur informé par mail de cette annulation. Toute commande anormale ou de mauvaise foi, toute fraude ou tentative de fraude, tout incident de paiement du prix d'une commande pourra entraîner la suppression et/ou désactivation du compte de l'Acheteur concerné et/ou le refus de la commande.

### **13.4.ÉTAPES POUR CONCLURE LE CONTRAT**

L'Acheteur accepte l'usage du courrier électronique pour l'envoi des informations demandées en vue de la conclusion du contrat ou adressées au cours de son exécution.

Les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique sont les suivantes :

Création d'un compte client sur le Site ;

Sélection des produits dans le panier ;

Validation de la commande ;

Identification via le compte client ;

Vérification de la commande et le cas échéant correction des erreurs ;

Confirmation de la commande ;

Acceptation des CGV ;

Paiement de la commande ;

L'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive.

Acceptation de la commande par le Vendeur qui accuse réception sans délai injustifié, par voie électronique, de la commande qui lui a été adressée.

Seule la langue française est proposée pour la conclusion du contrat.

La commande est automatiquement annulée en cas de d'impossibilité de débiter l'Acheteur ou de défaut d'acceptation de la commande par le Vendeur.

### **13.5.PRIX.**

Les produits sont vendus aux tarifs en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur. Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Le montant des frais de livraison est calculé automatiquement en fonction de chaque commande et figure sur le récapitulatif de la commande, avant le paiement. Toute commande livrée hors de France métropolitaine pourra être soumise aux éventuelles taxes locales, droits de douane, octrois de mer et frais de dédouanement lors de la livraison. Leur acquittement est à la charge de l'Acheteur et relève de sa responsabilité. Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement complet du prix.

### **13.6.PAIEMENT.**

Le prix est payable comptant, en totalité, au jour de la passation de la commande. Les moyens de paiement acceptés sont listés au moment du paiement. Tout règlement versé au Vendeur ne saurait être considéré comme des arrhes. Le Vendeur se réserve le droit, en cas d'incident de



paiement ou de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par l'Acheteur. L'Acheteur ne peut jamais, au motif d'une réclamation formulée par lui, retenir la totalité ou une partie des sommes dues par lui ni opérer une compensation.

### **13.7.LIVRAISON.**

Les restrictions de livraison. Les restrictions de livraison sont indiquées au plus tard au début de processus de commande. Il appartient à l'Acheteur de s'informer auprès de l'autorité locale de son pays des éventuelles limitations d'importation ou d'utilisation des produits ou services qu'il envisage de commander.

À défaut d'indication, le Vendeur livre le bien sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. La livraison s'effectue à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de la passation de la commande. La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

En cas d'indisponibilité du bien ou en cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison, l'Acheteur peut obtenir le remboursement du prix du produit dans les conditions prévues à l'article L216-2 et suivants du code de la consommation.

Il est rappelé que tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré à l'Acheteur 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. Il est conseillé à l'Acheteur de refuser la livraison si la marchandise est abîmée, manquante ou si le colis a été ouvert ou reconditionné. En cas de perte ou d'avarie, l'Acheteur doit émettre des réserves écrites précises et détaillées sur le bon de livraison du transporteur en présence de celui-ci ou de ses employés et adresser au transporteur une lettre recommandée reprenant les réserves, dans les 3 jours suivant la livraison.

### **13.8.DROIT DE RÉTRACTATION LEGAL**

I. Droit de rétractation : L'Acheteur a le droit de se rétracter du présent contrat auprès du Vendeur sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

II. Délai de rétractation : le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où l'Acheteur, ou :

- S'il s'agit d'un contrat de vente : un tiers autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur prend physiquement possession du bien.

- S'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément : un tiers autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur prend physiquement possession du dernier bien.

- S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces : un tiers autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

III. Notification : pour exercer le droit de rétractation, l'Acheteur doit notifier au Vendeur (les coordonnées sont sur la fiche Vendeur), sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). L'Acheteur peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'Acheteur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

IV. Effets de rétractation : En cas de rétractation de la part de l'Acheteur du présent contrat, le Vendeur remboursera l'Acheteur de tous les paiements reçus de celui-ci, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Acheteur ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur) 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 de rétractation du contrat avec l'Acheteur. Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'Acheteur a utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Le Vendeur pourra

différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le bien ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

L'Acheteur doit renvoyer ou rendre le bien, au Vendeur à l'adresse qui lui a été indiquée, en accompagnant le produit retourné de tout renseignement utile quant aux coordonnées de l'Acheteur et à sa commande ; sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que l'Acheteur aura communiqué au Vendeur sa décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si l'Acheteur renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

V. Frais : L'Acheteur devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais peuvent être estimés sur le site de LA POSTE (<https://www.laposte.fr/particulier>) en cliquant sur « calculer un tarif ». Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile de l'Acheteur au moment de la conclusion du contrat le Vendeur récupérera le bien à ses propres frais.

VI. Responsabilité : la responsabilité de l'Acheteur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

VII. Modèle de formulaire de rétractation à compléter et renvoyer à l'adresse du Vendeur uniquement si l'Acheteur souhaite se rétracter du contrat.

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.

VIII. Exclusions : le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats visés à l'article L221-28 du code de la consommation.

### 13.9. RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article L221-15, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

### 13.10. GARANTIES LÉGALES

**Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.**

**Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.**

**La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.**

**La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.**

**Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.**

**Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie**

légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

### **13.11. GARANTIE COMMERCIALE**

Toute garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues aux articles L217-1 à L217-32 du code de la consommation , et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux [articles 1641 à 1649 du code civil](#).

Le Vendeur peut proposer sur les produits vendus sur le Site la garantie commerciale décrite dans sa Boutique Vendeur.

### **13.12. ENVIRONNEMENT.**

Chaque vendeur, concerné par cette obligation, est enregistré auprès de l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) sous des identifiants uniques (IDU) que vous pouvez retrouver sur la fiche vendeur de la plateforme.

Pour les produits concernés, le Vendeur reprend ou fait reprendre sans frais pour son compte, les produits usagés dont l'utilisateur final se défait, dans la limite de la quantité et du type de produit vendu ou des produits qu'il remplace. Pour en savoir plus sur la reprise : À cette fin, contactez le Vendeur et/ou se reporter à la fiche du vendeur. L'Acheteur est informé de l'obligation de ne pas jeter les déchets concernés ci-dessus avec les déchets ménagers, - qu'il existe des systèmes de collecte mis à votre disposition - des effets potentiels des substances dangereuses présentes dans certains déchets sur l'environnement et la santé humaine. Vous êtes informés des coûts unitaires supportés pour l'élimination des DEEE historiques grâce à l'éco-contribution.

### **13.13. PREUVE ET ARCHIVAGE**

Les registres informatisés du Vendeur seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire. Le Vendeur archive les bons de commande et les factures sur ses serveurs (une copie peut vous être délivrée sur demande moyennant paiement des couts de reproduction).

#### **13.14. LOI APPLICABLE ET LITIGE**

La loi française est applicable aux Transactions sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant.