***Annexe 3 - CONDITIONS GENERALES DE VENTE (Produits et Prestations de services – vente à distance)***

**Lexique**

**« Commande »** : Toute prestation de services et / ou vente de produits par le Vendeur

**« Client »** : Acheteur ou Partie

**« Vendeur »** : Partie

**« Livraison »** : la livraison court à compter de la remise du Produit au Client ou à compter de l’exécution de la prestation de services

**« Passation de commande »** : achat par le Client de produits et / ou services sur le site internet du Vendeur, après validation des Conditions Générales et paiement

**« Consommateur »** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle

**« Acheteur non-professionnel »** : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles

**« Professionnel »** : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel

**Préambule**

Toute commande sur le site internet … du Vendeur implique de plein droit acceptation par l’Acheteur (Consommateurs, Non-Professionnels et Professionnels) des présentes Conditions Générales de vente (CGV), sans aucune réserve, complétées le cas échéant par les conditions particulières du Vendeur, pour la fourniture de tous les services et produits suivants :

« Description des produits et services »

Le Client renonce à se prévaloir de tout autre document.

Le Vendeur précise que des écarts minimes entre la description du produit, les photographies présentées sur le site internet et l’article commandé peuvent exister.

Ces CGV peuvent faire l’objet d’une modification ultérieure, la version applicable à la commande du Client est celle en vigueur au jour de la passation de la commande.

Dans le cas où des conditions particulières seraient négociées préalablement avec le Client, celles-ci prévaudront sur les présentes CGV.

**Article liminaire – Mentions légales du Vendeur**

« Forme de l’entreprise

Adresse du siège social

Numéro RCS et ville d’inscription

Numéro de TVA intracommunautaire

Email

Téléphone »

« Nom de site internet »

**Article 1er – Commandes**

Toute commande du Client ne sera valide qu’après respect du processus de passation de commande selon les modalités suivantes.

« Décrivez ici précisément les différentes étapes de passation d’une commande sur votre site internet »

Le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente. Ainsi, le Client devra cocher une case prévue à cet effet avant d’effectuer le paiement de sa commande.

Une fois la commande passée, le Vendeur adressera au Client un email de confirmation de passation de commande.

Les produits et / ou services du Vendeur sont réservées uniquement aux consommateurs/non-professionnels/professionnels.

Si vente uniquement aux consommateurs et non-professionnels :

Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser au Client toute commande de produits identiques en quantité importante et supérieurs à …

Aucune annulation de la commande ne sera acceptée après validation et paiement de celle-ci hormis les cas dans lesquels le droit de rétractation est applicable conformément l’article 6 des présentes.

Il est précisé que le prix de la commande est payable au comptant par le Client et en totalité au jour de la commande.

**Article 2 – Prix**

Le Vendeur fournit des produits et / ou prestations de services au tarif en vigueur au jour de la passation de la commande.

Ces tarifs s’entendent toutes taxes comprises (TTC) (hors taxes et part TVA) et en euros, incluant les frais de livraison.

Les tarifs indiqués sur le site internet sont fermes et définitifs et sont applicables au jour de la passation de la commande.

**Article 3 – Conditions de paiement**

Le prix est payable comptant en totalité au jour de la passation de la commande selon les modalités suivantes :

* Carte bancaire : Visa, Mastercard, American Express, autres cartes bancaires
* Paypal
* Téléphone
* Chèque bancaire pour tout commande supérieure ou égale à … euros TTC et émis d’une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco
* Autres moyens de paiement

Les données de paiement échangées sont en mode crypté grâce au protocole : « nom du protocole de cryptage »

Aucun escompte ne sera accordé à l’Acheteur en cas de paiement au comptant.

Factures impayées et pénalités de retard :

En cas de commandées impayées, des pénalités de retard seront appliquées au Client.

|  |
| --- |
| Les intérêts de retard seront calculés de la manière suivante :  Pour les consommateurs et non-professionnels :  Taux de l’intérêt légal x montant TTC de la facture.  Ces pénalités de retard seront automatiquement et de plein droit acquises au Vendeur, après l’envoi, au préalable, d’une mise en demeure au Client et restée infructueuse pendant plus de 8 (huit) jours.  Pour les professionnels :  Taux de refinancement pratiqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de 10 points X montant TTC de la facture. |

Sur productions de justificatifs, le Vendeur pourra réclamer des frais complémentaires à la somme précédemment citée.

Pour tout impayé, le Vendeur se réserve le droit de refuser à l’Acheteur toute nouvelle commande.

Le Vendeur ne tolérera aucune compensation de créances et dettes réciproques.

**Article 4 – Réserve de propriété**

Le Vendeur demeure propriétaire des produits vendus jusqu’au complet paiement du prix par le Client.

Ce droit de réserve de propriété permettra alors au Vendeur de revendiquer les produits vendus et impayés.

Le Client s’interdit, jusqu’au paiement complet de la commande, de vendre ou louer les produits achetés.

Le transfert des risques (perte et détérioration du produit) interviendra dès la livraison des produits.

Pour les professionnels :

Le transfert des risques (perte et détérioration du produit) interviendra dès l’envoi de la commande.

**Article 5 – Livraisons**

La livraison des produits interviendra conformément au délai indiqué lors de la passation de commande.

Pour les consommateurs et non-professionnels :

Le Vendeur s’engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les produits commandés par le Client dans le délai précisé à la commande.

Toutefois, si les produits commandés n’ont pas été livrés dans le délai indiqué, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L. 216-2, L. 216-3 et L.241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées dans le délai de 14 jours à compter de la date de dénonciation du contrat, à l’exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Il est de la responsabilité du Client de communiquer au Vendeur ses coordonnées précises ainsi que toute indication utile à la bonne livraison de la commande.

En cas de transmission d’informations erronées entraînant des frais complémentaires pour le Vendeur, ceux-ci seront à la charge du Client.

Au moment de la livraison, le Client devra immédiatement et expressément émettre des réserves relatives aux défauts constatés.

Si la livraison est effectuée par transporteur, toute réserve devra être émise dans un délai maximal de 72 heures en cas d’avaries sur la livraison (Article L. 133-3 du Code de commerce). A défaut, la responsabilité du transporteur ne pourra plus être engagée.

Le Vendeur propose, en outre, la livraison gratuite dans sa boutique située à « Adresse complète de la boutique ».

**Article 6 - Droit de rétractation**

Le Client consommateur et le Client non-professionnel bénéficie d’un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception du/des produit(s) commandé(s) ou à compter de la passation de commande de services, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, aux fins d’échange ou de remboursement.

S’agissant des produits, ils doivent être retournés dans leur emballage d’origine et en parfait état, dans les 14 jours suivants la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client.

A défaut du respect de ce délai par le Client, le Vendeur sera en droit de différer le remboursement jusqu’à récupération du produit ou jusqu’à ce que le Client ait fourni une preuve de l’expédition du produit.

Les frais de retour du produit demeurent à la charge du Client.

Le droit de rétractation peut être exercé par le Client à l’aide du formulaire de rétractation se trouvant en fin des présentes, envoyé par lettre recommandée avec avis de réception.

Ce droit peut également s’exercer en ligne ou par courriel à « adresse mail du Vendeur », adressé au Vendeur, lequel devra confirmer la prise en compte de la demande du Client.

**Article 7 – Garanties**

|  |
| --- |
| 1. *La garantie légale de conformité*   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.   1. *La garantie légale des vices cachés*   Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés (c. civ. art. 1641) et, dans cette hypothèse, choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix.  Article 1641 du code civil  Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l’usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l’acheteur ne l’aurait pas acquise, ou n’en aurait donné qu’un moindre prix, s’il les avait connus.  Article 1648, alinéa 1er, du code civil  L’action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l’acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. |
| ***Si octroie en outre d’une garantie commerciale, rajouter la mention suivante, si non la supprimer :***  La garantie légale de conformité s’applique indépendamment de la garantie commerciale. |

**Article 8 – Responsabilité**

La responsabilité du Vendeur ne peut être retenue en cas notamment de piratage informatique de son site internet et / ou de son adresse email professionnel.

Toutefois, le Vendeur fait ses meilleurs efforts pour protéger son site internet de cyberattaques.

Le Client ne peut également pas rechercher la responsabilité du Vendeur dans l’hypothèse où le dysfonctionnement proviendrait de son propre matériel ou de son réseau de connexion.

**Article 9 – Force majeure**

La force majeure est définie comme un évènement échappant au contrôle des Parties aux présentes, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la passation de la commande et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de leurs obligations par les Parties.

A l’égard du Vendeur, est considéré comme un cas de force majeure : « … »

En cas de force majeure, la partie empêchée devra informer l’autre partie sans délai de son impossibilité d’exécuter ses obligations.

En conséquence, l’exécution des obligations contractuelles sera suspendue et ne pourra, en aucun cas, permettre le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Dès la fin de l’empêchement, les Parties reprendront le cours de l’exécution du contrat.

Si la reprise de l’exécution du contrat est impossible, le contrat sera résolu sans frais.

**Article 10 – Propriété intellectuelle**

Le Vendeur demeure propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Vendeur qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

En outre, le Vendeur interdit tout reproduction du contenu de son site internet (Texte, images, …).

**Article 11 – Confidentialité**

Le Client s’engage à tenir strictement confidentielles toutes les informations concernant le Vendeur auxquelles il pourrait avoir accès à l’occasion de la commande, quel que soit le mode de communication desdites informations et plus particulièrement tout renseignement commercial, technique ou financier obtenu dans le cadre de son achat et susceptible de favoriser les intérêts d’une entreprise concurrente ou de nuire au Vendeur, même indirectement.

Sont considérées comme confidentielles par nature par le Client toute information commerciale, financière ou technique qui ne serait pas dans le domaine public.

Ne seront cependant pas considérées comme confidentielles les informations connues du public ou qui seraient, postérieurement à la commande, connues du public de façon licite ou dont la divulgation aura expressément été autorisée par le Vendeur.

Le Client s’engage à respecter la présente obligation de confidentialité pendant un délai de 5 (cinq) ans à compter de la fin des relations contractuelles, quel qu’en soit le motif.

**Article 12– Recours à la Médiation** (Le recours à la médiation de la consommation est réservé aux Clients particuliers)

En cas de litige non résolu avec le Vendeur et avant toute saisine du tribunal, le Client dispose de la faculté de saisir un Médiateur de la consommation.

Au préalable, le Client aura l’obligation d’adresser au Vendeur une réclamation écrite.

A défaut d’accord entre le Vendeur et le Client, ce dernier disposera d’un délai d’un an à compter de sa réclamation pour saisir le médiateur de la consommation.

Les coordonnées sont les suivantes :

« Coordonnées complètes du Médiateur de la consommation auprès duquel le Vendeur est affilié »

**Article 13 – Droit applicable – Litiges**

Les commandes soumises aux présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Si un litige se présente dans le cadre d’une commande (validité, interprétation, exécution, résiliation), il sera soumis aux juridictions de droit commun.

Pour les professionnels :

Les litiges relatifs à la commande (validité, interprétation, exécution, résiliation) sont soumis au tribunal compétent de VILLE.

**Article 14 – Protection des données personnelles**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur et au Règlement européen (RGPD) n° 2016/679 dit RGPD, le Client est informé qu’un traitement de données à caractère personnel peut avoir lieu dans le cadre de la relation commerciale.

Les données obtenues sont nécessaires pour l’exécution de la présente commande et collectées dans le respect des obligations issues de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et du RGPD.

Ces données pourront être transmises aux autorités judiciaires, à l’administration fiscale, aux officiers ministériels dans le cadre de leurs missions.

Elles seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant une durée maximale de 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle conformément à l’article 2224 du Code civil.

Le Client est informé qu’il bénéficie d’un droit d’accès et de rectification de ses données à caractère personnel traitées, qu’il peut demander leur effacement, leur limitation et leur portabilité dans les conditions prévues aux articles 17, 18 et 20 du RGPD. Il peut également exercer son droit à opposition dans les conditions prévues à l’article 21.

Toute réclamation peut être portée auprès de la CNIL – Service des plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 Tél. : 01.53.73.22.22 – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Pour plus d’informations, la Politique de confidentialité est consultable sur le site internet à l’adresse …. ou au sein de l’établissement du Vendeur.

Par ailleurs, le Client est informé qu’en cas de démarchage téléphonique, il dispose du droit à s’inscrire sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL ». Cette inscription peut se faire :

* Par **voie électronique** sur le site Internet [bloctel.gouv.fr](http://conso.bloctel.fr/), ou,
* Par **voie postale** à l'adresse suivante : Service Opposetel - Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10 000 Troyes

**Formulaire de rétractation de commande**

**(Contrats conclus à distance)**

**Annulation de commande**

Code de la consommation, articles L. 221.18 à L. 221-28

**Conditions d'utilisation**

    - compléter et signer ce formulaire ;

- l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel ou via l’espace clients ;

    - utiliser l'adresse postale ou le courriel figurant aux conditions générales de vente ;

    - l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir de la réception du produit ou passation de la commande pour une prestation de services ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

**MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)  
  
A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, 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 (\*) :

Numéro Client :   
  
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.