

ADDENDUM – Annexe – Conditions générales spécifiques aux Clients particuliers :

Les conditions générales de vente communiquées par ID.CDG sont intégralement applicables aux Clients Consommateurs et aux Clients Professionnels ;

Toutefois, la présente annexe s'ajoute, en ce qui concerne la relation contractuelle avec les Clients consommateurs d'ID.CDG à ces conditions générales de vente et ne s'applique qu'aux Clients Consommateurs ;

Les articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation :

Principe d'information et du droit de rétractation du Client Consommateur :

Avant la conclusion d'un contrat, le Prestataire fournit les présentes conditions générales de vente qui respectent les dispositions de l'article L.221-5 du Code de la Consommation :

« I.-Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, de contenu numérique ou de services numériques, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique;

2° Le prix du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

3° La date à laquelle ou le délai dans lequel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à fournir le service, le service numérique ou le contenu numérique ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges, aux autres conditions contractuelles et, le cas échéant, aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite et aux cautions et garanties financières ;

5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités, à la compatibilité et à l'interopérabilité du contenu numérique, du service numérique ou du

bien comportant des éléments numériques, aux autres conditions contractuelles et, le cas échéant, à l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI ;

7° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

8° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

9° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsqu'il exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;

10° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles il le perd ;

11° L'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, s'il y a lieu.

La liste et le contenu de ces informations sont précisés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4° du I du présent article peuvent être remplacées par celles du mandataire.

II.-Outre les informations prévues au I, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat, avant l'exécution de la prestation de services, fournit les informations complémentaires prévues par

l'article L. 111-2. »

« Le consommateur dispose d'un **délai de quatorze jours** pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

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

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Pour les modalités d'exercice du droit de rétractation :

Pour exercer le droit de rétractation, le Client Consommateur doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le Client Consommateur est informé qu'il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation annexé aux présentes mais ce n'est pas obligatoire.

Exceptions :

Le Client consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation dans le cadre des exceptions légales aménagées par le Code de la Consommation, et en particulier celles de 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 de l'utilisateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; (...)

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé

après accord préalable exprès de l'utilisateur et renoncement exprès à son droit de rétractation."

Souhait du Client de renoncer au droit de rétractation :

Le Client est informé qu'il peut renoncer à exercer son droit de rétractation s'il souhaite que l'exécution d'un service commence avant la fin du délai de rétractation, conformément au 1° alinéa de l'article L221-28 du Code de la Consommation.

Dans ce cas, l'article L.221-25 du Code de la Consommation organise la procédure suivante :

« Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Il demande au consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5. »

Enfin, le Client est informé que s'il souhaite exercer son droit de rétractation alors qu'il a demandé expressément l'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation, il est informé qu'il devra alors régler les frais suivants : la totalité du contrat de prestation de services.

Quant aux modalités de paiement :

Le Client est informé que le Prestataire quand le contrat est conclu hors établissement, n'exigera pas de paiement pendant un délai de sept jours à compter de la signature du devis, conformément à l'article L221-10 du Code de la consommation.

Médiateur de la consommation :

En vertu de l'Article L. 612-1 du Code de la consommation : « Tout Utilisateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. »

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'Article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'Article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un Contrat de vente ou de fournitures de Services, opposant un Utilisateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Pour toute difficulté, les Utilisateurs peuvent contacter préalablement le Service après-vente : contact@id-cdg.com.

Seules les réclamations relatives à la Vente en ligne des Articles seront prises en compte.

Dans l'année qui suivra la demande auprès du Service après-Vente, en application de l'Article R.616-1 du Code de la consommation, les Utilisateurs pourront faire examiner leurs demandes, pour tout litige qui n'a pas trouvé de solution en direct avec l'entreprise, par le médiateur suivant :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet :

<https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net