Conditions générales de vente – Bundle

ARTICLE Préliminaire – Désignation du Vendeur & rappel du concept

Nom : Mélanie REMY
Forme juridique : Micro-entreprise
Adresse : 3, Rue du Sorbier - 51480 CUCHERY
Numéro d'immatriculation SIREN : 910867878
Mail : melanieremyfreelance@gmail.com

Ci-après le « Vendeur » ou le « Prestataire »

Ce Bundle de formations est composé de diverses formations (les « Produits intégrés ») créées par des entrepreneur.e.s (les Conférenciers) délivrées en ligne, par le biais d'ateliers collectifs ou de supports délivrés de manière autonome, visant à offrir aux entrepreneurs établis ou ayant pour projet de se lancer les clés pour développer leur business sainement en prenant également soin de leur personne.

ARTICLE 1 – Champ d'application

1.1. Le Vendeur propose les services et contenus numériques suivants (« les Services et Contenus Numériques ») : l'accès au Produit inclus dans le Bundle destiné aux entrepreneur.e.s et couvrant l'ensemble des domaines nécessaires au développement de son activité professionnelle ; fourni selon les modalités suivantes : délivrance autonome / atelier collectif / accompagnement individuel .

L'accès au Bundle emporte accès à un code promotionnel dédié pour pouvoir obtenir l'accès au Produit intégré suivant « Kit : « Développe tes ventes sur Instagram grâce à ta personnalité ! »» : le Client bénéficiera d'un délai de 3 mois pour utiliser le dit code promotionnel afin d'activer l'accès au Produit intégré, la validité du code promotionnel dédié à chacun des Produits intégrés ne saurait être garantie passé ce délai.

Précision : pour les ateliers collectifs, le Client devra être vigilant :

- s'agissant des dates communiquées par le Prestataire s'agissant d'évènements lives uniques
- s'agissant des modalités d'accès : la participation à une date d'atelier impliquera de s'être inscrit préalablement auprès du Prestataire, qui se réserve le droit de limiter les places par dates afin de délivrer le Produit intégré dans les meilleurs conditions aux Clients

Il est rappelé que le Prestataire sera pleinement responsable de la mise en œuvre technique des accès et du déroulé des ateliers collectifs en ligne.
Toute défaillance dans la délivrance du Produit intégré engagera sa responsabilité et il sera garant du vendeur du Bundle si ce dernier était recherché à ce sujet, afin de le relever de toute responsabilité.

1.2. Les Services Numériques permettent d'accéder à des données sous forme numérique et d'interagir avec des données sous forme numérique et accessibles en ligne.

Les Contenus Numériques sont constitués de données produites et fournies sous une forme numérique, telles que des programmes informatiques, des vidéos ou des textes, que l'accès à ces données ait lieu au moyen du téléchargement ou du streaming, depuis un support matériel ou par tout autre moyen.

Les caractéristiques principales des Services et Contenus Numériques sont présentées sur la Page de Vente menant à la page de paiement et à l'accès aux présentes Conditions Générales.

Il est précisé qu'il n'existe pas de niveaux minimaux de qualité de services.

1.3. Le choix et l'achat d'un Service ou Contenu Numérique sont de la seule responsabilité du Client.

1.4. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve et à l'exclusion de toutes autres conditions, à toute vente de Services et Contenus Numériques fournis par le Vendeur effectuée au profit de clients revêtant la qualité de professionnel voire de consommateurs ou non professionnels au sens du Code de la consommation français (« Les Clients ou le Client »).

Vendeur et Client sont également désignés comme « les Parties » ou « une Partie ».

Elles précisent, notamment, les conditions de passation de commande, de paiement et de fourniture des Services et Contenus Numériques commandés par le Client.

Le Client, qui reconnaît que les présentes Conditions Générales de Vente et leurs annexes, comportant les informations requises par la loi, lui ont été communiquées de manière claire et compréhensible, sur un support durable ou dans un document facilement téléchargeable, est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture de Services et Contenus Numériques et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture de Services et Contenus Numériques.

La validation de la commande de Services et Contenus Numériques par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat. Le Client doit donc s'assurer de la disponibilité de ce document d'où l'importance de son téléchargement à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Ces informations seront fournies, sur demande, dans un format accessible aux personnes handicapées.

ARTICLE 2 – Commande

Le Client sélectionne les Services et Contenus Numériques qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

- Sélection du Service et ajout au panier
- Acceptation des Conditions Générales de Vente et renonciation d'application du délai de rétractation pour obtenir la délivrance immédiate des Services et Contenus Numériques
- Validation du panier
- Sélection du mode de paiement et paiement (en utilisant le cas échéant un code promotionnel)
- Confirmation du paiement
- Validation de la commande
- Délivrance des accès aux Services et Contenus Numériques

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur

La vente de Services et Contenus Numériques ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure ou l'usage du droit de rétractation du Client conformément aux dispositions de l'article L 221-28 du Code de la consommation, l'acompte éventuellement versé à la commande, tel que défini à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente sera de plein droit acquis au Vendeur et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement

ARTICLE 3 – Tarifs

Les Services et Contenus Numériques proposés par le Vendeur sont délivrés au Client en contrepartie d'un prix.

Les Services et Contenus Numériques proposés par le Vendeur sont fournis au tarif en vigueur lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur, savoir 195€ HT. Les tarifs sont exprimés en euros, HT.

Toute annonce de réduction de prix devra indiquer le prix pratiqué par le Vendeur avant l'application de la réduction de prix, ce prix antérieur étant défini comme le prix le plus bas pratiqué par le Vendeur à l'égard de tous les Clients au cours des trente derniers jours précédant l'application de la réduction de prix.

Les frais de communication liés à l'utilisation des Service et Contenus Numériques commandés restent à la charge du Client.

Les tarifs ne comprennent pas le service après-vente, la maintenance et l'assistance à la clientèle.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris les frais de traitement et de gestion.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la fourniture des Services et Contenus Numériques commandés.

ARTICLE 4 – Conditions de règlement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, selon les modalités précisées à l'article 2 ci-dessus, par voie de paiement sécurisé grace à un code promotionnel communiqué via la page du Bundle.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services et Contenus Numériques commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Vendeur.

Pour rappel, toute somme versée d'avance sur le prix, arrhes ou acompte, est productive d'intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement et jusqu'à la date de fourniture des Services et Contenus Numériques commandés (article L 214-2 du Code de la consommation).

ARTICLE 5 – Modalités de fournitures des Services et Contenus Numériques

Les accès aux Services et Contenus Numériques commandés par le Client seront fournis dans les 48 heures maximum de la validation du paiement du prix.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l’égard du Client en cas de retard dans la Fourniture des Services n’excédant pas 96 heures.

En cas de retard supérieur à 97 heures, le Client pourra demander la résolution de la vente. Le prix déjà versé lui sera alors restitué par le Prestataire étant rappelé que les Services délivrés par les Conférenciers ne pourront en cas de défaut de délivrance justifier le remboursement intégral du prix du Bundle si l’un d’eux n’était pas délivré : l’accès au Bundle offrant un accès à de multiples Services et Contenus Numériques et n’étant pas souscrit à raison d’un seul de ces services et contenus.

Le Conférencier demeurera responsable et garant solidaire des conséquences de la non-délivrance au Client

La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la Fourniture de la prestation imputable au Client, ou au fournisseur d’accès aux Services et Contenus dès lors que le Vendeur a fait le nécessaire pour que le fournisseur d’accès remédie à la situation (et qu’aucune faute du Vendeur n’empêche d’y remédier), ou en cas de force majeure.

Article 6 - Responsabilité du Vendeur - Garantie

Le Vendeur garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de Fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 15 jours à compter de leur découverte.

Le Vendeur rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Vendeur serait retenue, la garantie du Vendeur serait limitée au montant HT payé par le Client pour la Fourniture des Services.

Article 7 - Droit de propriété intellectuelle

Important : la présente commande de Produits et Services Numériques octroie un simple **droit d'usage nominatif et unique au profit du Client** de l'ensemble des contenus découlant des Produits et Services Numériques ainsi commandés. La commande n'autorise en aucun cas le Client à distribuer le contenu auquel il a accès à des tiers, à le reproduire dans un cadre privé ou à l'exploiter commercialement.

Le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur le contenu et les supports (vidéos, écrits, dessins, modèles, templates, audios) réalisés en vue de la Fourniture des Services au Client, s'agissant de la fourniture de son Produit intégré au Bundle.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Le Client s'interdit de reproduire en tout ou partie les produits et services intégrés au Bundle ainsi que le contenu global du Bundle.

Il en va de même pour la traduction qui n'est autre que la simple reproduction à l'identique dans une langue étrangère du contenu ici visé et protégé par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur.

Le Client s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Vendeur ou l'un quelconque des tiers ayant contribué au contenu des Produits et Services Numériques, notamment en les reproduisant à l'identique ou de façon similaire propre à créer une confusion dans l'esprit des potentiels consommateurs, s'agissant : du contenu intégré au Bundle, des éléments graphiques propres au Bundle.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont par ailleurs également couvertes par le droit d'auteur qui appartient à leur auteure et à la commanditaire desdites conditions : toute reproduction par les Conférenciers de ses termes en tout ou partie ne sera autorisée que pour la seule commercialisation du Produit intégré au Bundle.

Toute violation de la propriété intellectuelle liée au Bundle, son contenu ou les présentes conditions générales de vente exposera le contrefacteur aux sanctions et actions en justice propres à réparer le préjudice subi.

Article 8 - Données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès du Client à l'occasion de la Commercialisation font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Vendeur. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont

indispensables au traitement de son accès au contenu particulier élaboré par le Vendeur notamment s'agissant de la facturation afférente à l'achat mais également pour la délivrance du Produit ou Service Numérique

Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes.

Le responsable du traitement des données est le Vendeur. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Vendeur s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client devra impérativement en être informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, pour les États-Unis conformément à la décision d'adéquation de la Commission européenne du 10 juillet 2023 constatant que les États-Unis assurent un niveau de protection équivalent à celui de l'UE, adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) 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 aux coordonnées figurant dans les conditions générales de vente de ce dernier. En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Fournisseur/de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Article 9 - Imprévision

Les présentes Conditions générales de vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du code civil pour toutes les opérations de fourniture de Services et Contenus Numériques du Vendeur au Client.

Le Vendeur et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu.

En conséquence, ils s'engagent à assumer leurs obligations *même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles* lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

Aucune résolution ne pourra être sollicitée à ce titre, sauf accord amiable des Parties.

Article 10 - Exécution forcée en nature

En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie lésée dispose du droit de demander *l'exécution forcée en nature des obligations* découlant des présentes.

Conformément aux dispositions de l'article 1221 du code civil, le créancier de l'obligation pourra poursuivre cette exécution forcée après une simple mise en demeure, adressée au débiteur de l'obligation par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse à l'issue d'un délai de 8 jours, sauf si celle-ci s'avère impossible ou s'il existe une disproportion manifeste entre son coût pour le débiteur, de bonne foi, et son intérêt pour le créancier.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du code civil, la Partie lésée ne pourra pas faire exécuter l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante. Mais elle pourra toutefois demander en justice que la Partie défaillante avance les sommes nécessaires à cette exécution.

La Partie victime de la défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résolution du contrat selon les modalités suivantes :

La Partie lésée pourra, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec avis de réception à la Partie Défaillante, la résolution fautive des présentes, 15 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du code civil.

Article 11 - Exception d'inexécution

Les Parties déclarent renoncer expressément à se prévaloir des dispositions des articles 1219 et 1220 du code civil relatifs au régime de l'exception d'inexécution qui y est prévu. Par conséquent, elles s'engagent à exécuter pleinement et intégralement les présentes même en cas de manquement de la part de l'une ou de l'autre.

Cependant, si l'empêchement était définitif ou perdurait au-delà 30 jours, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités suivantes :

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations suivantes : paiement du prix par le Client, respect des présentes conditions générales de vente, ou non-délivrance du Produit par le Vendeur, celui-ci pourra être résolu au gré de la Partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 15 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet.

La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire et devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Article 12 – Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations issues des présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties. Pendant cette suspension, les Parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront répartis par moitié.

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra avoir lieu que 15 jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Article 13 – Dispositions communes aux cas de résolution du contrat

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du code civil.

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

Article 14 - Litiges

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun, en cas d'échec de tentative de résolution amiable préalable.

Il est rappelé que tout Client revêtant la qualité de Consommateur au sens du droit français pourra avant toute action en justice recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (Article L 612-1 du Code de la Consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Les coordonnées et les modalités de saisine du médiateur sont les suivantes :

- Coordonnées :
  - Mail : cm2c@cm2c.net
  - Postales :49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris
- Modalités de saisine : En utilisant le service en ligne sur le site cm2c.net, en remplissant le formulaire de votre demande. Sinon par courrier avec AR.

Si le litige doit être porté devant les tribunaux, il est rappelé qu'en application de l'article L. 141-5 du Code de la consommation « le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable ».

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Article 15 – Langue du contrat – Droit applicable

Les présentes Conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies exclusivement 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. Le fait que le cas échéant, les échanges habituels entre le prestataire et le client aient lieu totalement ou partiellement dans une langue différente de la langue française, ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation à l'application des présentes conditions générales de vente ou de l'une quelconque de ses stipulations.

Article 16 – Acceptation & Information du Client

Les présentes Conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptés par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même si ce dernier en a eu connaissance.

Le Client revêtant la qualité de consommateur reconnaît avoir été informé par le Vendeur de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, préalablement à son achat et conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation,

- sur les caractéristiques essentielles des Services et Contenus Numériques lui permettant de les acquérir en toute connaissance de cause, notamment en ce qui concerne leurs conditions d'utilisation, ainsi que leurs fonctionnalités, compatibilité, interopérabilité et continuité, avec

les restrictions éventuellement applicables, le Client étant tenu de se reporter au descriptif de chaque Service et Contenu Numérique afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles ;

- s'il y a lieu, sur les fonctionnalités des Services et Contenus Numériques, y compris les mesures de protection technique applicables, ainsi que toute compatibilité et interopérabilité pertinentes avec certains biens, contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels ou logiciels, dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance ;
- sur le prix des Services et Contenus Numériques et l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci et sur la nature de cet avantage ;
- sur les modalités de paiement, de fourniture et d'exécution du contrat de vente
- sur la date à laquelle ou le délai dans lequel le Vendeur fournit les Services et Contenus Numériques commandés, en l'absence d'exécution immédiate du contrat ;
- sur l'identité du Vendeur, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties (garantie légale de conformité, garantie des vices cachés, éventuelles garanties commerciales) et le cas échéant, sur le service après-vente ;
- sur les modalités de résiliation, les modes de règlement des litiges, les autres conditions contractuelles et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières;
- sur le droit de rétractation et ses modalités d'exercice, ou sur l'absence de droit de rétractation le cas échéant;
- sur la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées figurent dans les présentes Conditions Générales de Vente, dans les conditions prévues au Code de la consommation.

Le Client reconnaît également avoir été mis en mesure de connaître, préalablement à la conclusion du contrat ou à l'exécution de la prestation les caractéristiques essentielles des Services et Contenus Numériques ainsi que toutes les informations visées à l'article L 111-2 du Code de la consommation.
Le fait pour le Client d'effectuer un achat de Service et/ou Contenu Numérique emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services et Contenus Numériques commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

Article 17 – Droit de rétractation légal

Tout Client revêtant la qualité de consommateur ou de non professionnel aux termes du Code de la consommation français, bénéficie des dispositions du Code de la Consommation relative au droit de rétractation dont il bénéficie s'agissant des contrats conclus à distance ou hors établissement, en application des articles L221-18 à L221-28 du Code de la consommation, reproduits en annexe dans leur version en vigueur au 26/06/2024.

Il en va de même pour les contrats hors établissement conclus entre professionnels lorsque l'objet du contrat « *n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq* ».

Attention : en cas de commande de Produits sur-mesure ou personnalisés, le présent article ne pourra être appliqué.

Un contrat est considéré comme hors établissement au sens légal lorsqu'il est conclu :

- Hors du lieu où le Vendeur exerce son activité en permanence ou de manière habituelle (dénommé ci-après « l'Etablissement du Vendeur »), en présence du Vendeur et du Client même lorsque la sollicitation émane du Client.
- Dans l'Etablissement du Vendeur ou via une technique de communication à distance après avoir sollicité physiquement le Client hors de l'Etablissement du Vendeur
- Lors d'une excursion promotionnelle organisée par le Vendeur pour promouvoir ses Produits et Services.

Si le Client souhaite exercer son droit de rétractation, il devra communiquer par tout moyen écrit le bordereau de rétractation joint aux présentes.

Si le Client souhaite que l'exécution de la mission démarre avant l'expiration du délai de 14 jours susvisé, il devra l'exprimer au Vendeur en communiquant par tout moyen écrit sa volonté que l'exécution de la mission démarre avant la fin du délai de rétractation, emportant pour conséquence renonciation à l'exercice du droit de rétractation et reconnaissance de ce que l'exécution intégrale de la mission emportera disparition de son droit à se rétracter.

Annexe 1 - Articles L221-18 à L221-28 du Code de la consommation, reproduits en annexe dans leur version en vigueur au 28/08/2024 :

« Article L221-18
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.

Article L221-19
Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :
1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;
2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;
3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L221-20
Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 7° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18.
Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article L221-21
Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 7° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.
Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-22
La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur.

Article L221-23
Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.
Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.
La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 7° de l'article L. 221-5.

Article L221-24
Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.
Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.
Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L221-25
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.

Article L221-26
Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique sans support matériel n'est redevable d'aucune somme si :
1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve que le consommateur a reconnu perdre son droit de rétractation après que le contrat aura été pleinement exécuté à la demande expresse de celui-ci ;
2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au troisième alinéa de l'article L. 221-9 et au second alinéa de l'article L. 221-13.

Article L221-26-1
I.-Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu, autre que les données à caractère personnel pour lesquelles il respecte les obligations résultant du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu :

1° N'est d'aucune utilité pour le consommateur dès lors qu'il ne l'utilise plus ;
2° N'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel ;
3° A été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés ;
4° A été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

II.-Sauf dans les situations visées aux 1° à 3° du II, le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

III.-Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et compatible avec une lecture par machine.

IV.-En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du II.

V.-Lorsque le consommateur a exercé son droit de rétractation, il s'abstient d'utiliser le contenu numérique et de le rendre accessible à des tiers.

Article L221-27
L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.
L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Article L221-28
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, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;
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 sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :
a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et
b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et
c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième l'alinéa de l'article L. 221

Annexe 1-bis – Articles L224-25-1 à L224-25-32 du Code de la Consommation applicables aux Produits et Services Numériques, reproduites dans leur version en vigueur au 28/08/2024 :

Article L224-25-1
Pour l'application de la présente section, on entend par :

1° Environnement numérique : tout matériel informatique, logiciel et connexion réseau utilisés par le consommateur pour accéder à un contenu numérique ou à un service numérique ou en faire usage ;
2° Intégration : le fait de relier et d'intégrer un contenu numérique ou un service numérique aux composantes de l'environnement numérique du consommateur afin de permettre que le contenu numérique ou le service numérique soit utilisé conformément aux critères de conformité prévus par la présente section.

Article L224-25-2
I.-Les dispositions de la présente section s'appliquent à tout contrat par lequel un professionnel, ou toute personne se présentant ou se comportant comme tel, fournit un contenu numérique et un service numérique au consommateur, et ce dernier s'acquitte d'un prix ou procure tout autre avantage au lieu ou en complément du paiement d'un prix.

Ces dispositions s'appliquent aux contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques à élaborer conformément aux spécifications du consommateur.

A l'exception des articles L. 224-25-10 et L. 224-25-11, elles s'appliquent également à la fourniture d'un contenu numérique sur un support matériel servant exclusivement à son transport.

II.-Sans préjudice du I de l'article L. 224-25-3, lorsqu'un contrat réunit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique relevant de la présente section et la fourniture d'autres biens ou services non couverts par la présente section, la présente section ne s'applique qu'aux contenus et services numériques qu'elle couvre. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, les dispositions de la présente section ne s'appliquent qu'aux contenus numériques et aux services numériques.

Les conditions de résolution du contrat sont toutefois régies par le deuxième alinéa du I de l'article L. 224-25-22.

Article L224-25-3
I.-A l'exception des II et III de l'article L. 224-25-22, les dispositions de la présente section ne sont pas applicables aux contenus numériques et aux services numériques qui sont intégrés ou interconnectés à des biens au sens de l'article liminaire et qui sont fournis dans le cadre du contrat de vente de ces biens, que ces contenus numériques ou services numériques soient fournis par le vendeur ou par un tiers. De tels contrats de vente de biens sont régis par les articles L. 217-1 et suivants. Lorsqu'il n'apparaît pas clairement que la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique fait l'objet d'un contrat distinct, cette fourniture est présumée relever du contrat de vente du bien.

II.-Les dispositions de la présente section ne sont pas applicables aux contrats de fourniture portant sur les contenus numériques et les services numériques suivants :

1° Les contenus numériques mis à la disposition du grand public autrement que par la transmission de signaux, dans le cadre de spectacles ou d'évènements, tels que des projections cinématographiques numériques ;
2° Les contenus numériques fournis par des organismes du secteur public, compris comme tout document administratif au sens des articles L. 300-2 et suivants du code des relations entre le public et l'administration ;
3° Les services autres que les services numériques, que le professionnel utilise ou non des formats ou des moyens numériques pour créer le produit du service, le fournir ou le transmettre au consommateur ;
4° Les services de communications électroniques au sens du 6° de l'article 32 du code des postes et des communications électroniques, autres que les services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation au sens du 6° quater du même article ;
5° Les soins de santé, compris comme des services de santé fournis par des professionnels de santé pour évaluer, maintenir ou rétablir l'état de santé ;
6° Les services de jeux d'argent et de hasard, compris comme tout service impliquant une mise ayant une valeur pécuniaire, impliquant s'il y a lieu un élément de compétence, et fourni par voie électronique ou par toute autre technologie permettant de faciliter la communication et à la demande individuelle du destinataire d'un tel service ;
7° Les services financiers, compris comme tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements, ainsi que les services sur actifs numériques mentionnés aux articles L. 54-10-1 et suivants du code monétaire et financier ;
8° Les logiciels sous licence libre et ouverte, lorsque le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix et que les données à caractère personnel fournies par celui-ci sont exclusivement traitées par le professionnel pour améliorer la sécurité, la compatibilité ou l'interopérabilité de ces logiciels spécifiques.

Article L224-25-4
A l'exception de l'article L. 224-25-6, les dispositions de la présente sous-section ne sont pas applicables aux services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation au sens du 6° quater de l'article 32 du code des postes et des communications électroniques, lesquels sont soumis aux dispositions de la section 3 du présent chapitre.

Article L224-25-5
Tout contrat souscrit par un consommateur pour la fourniture de contenus numériques ou de services numériques comporte au moins les informations suivantes :

1° L'identité et les coordonnées du professionnel ;

2° Les informations mentionnées aux articles L. 111-1, L. 221-5 et, le cas échéant, L. 221-8 et L. 221-11, et en particulier :
a) La nature de l'avantage consenti par le consommateur au lieu ou en complément du prix, assortie des précisions prévues à l'article L. 211-2 ;
b) L'information selon laquelle le consommateur a droit ou non à la rétractation pour les contenus numériques fournis, conformément à l'article L. 221-28 ;

3° Pour chaque service fourni, les éventuels niveaux minimaux de qualité de service pour autant qu'il en soit proposé. Lorsqu'aucun niveau minimal de qualité de service n'est proposé, mention en est faite ;

4° La durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, ainsi que toute

utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions ;

5° Dans le cadre des informations sur les prix, outre les montants dus au titre de tout coût récurrent ou lié à la consommation, les informations suivantes pour autant qu'elles soient applicables :
a) Pour une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le prix des différents éléments de l'offre groupée dans la mesure où ils sont également commercialisés séparément ;
b) Des précisions sur les frais relatifs au service après-vente, à la maintenance et à l'assistance à la clientèle, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes, y compris les redevances ;
c) Les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues ;
d) Les frais éventuels en cas de résiliation anticipée du contrat ;

6° Dans le cadre des informations sur la durée du contrat portant sur des offres groupées au sens de l'article L. 424-42-2 et les conditions de renouvellement et de résiliation de celui-ci : s'il y a lieu, les conditions de résiliation de l'offre groupée ou d'éléments de celle-ci ;

7° Sans préjudice de l'article 13 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, les informations relatives aux données à caractère personnel nécessaires pour la fourniture des contenus numériques ou des services numériques ou recueillies dans le cadre de cette fourniture ;

8° Le type de mesure qu'est susceptible de prendre le professionnel pour réagir à un incident de sécurité ou pour faire face à des menaces ou à des situations de vulnérabilité ;

9° Des précisions sur les produits et services conçus pour les personnes handicapées et sur les modalités d'actualisation de ces informations.

Ces informations sont communiquées d'une manière claire et compréhensible, sur un support durable ou, lorsqu'il n'est pas possible de communiquer ces informations sur un support durable, dans un document facilement téléchargeable mis à disposition par le professionnel. Le professionnel attire expressément l'attention du consommateur sur la disponibilité de ce document et sur le fait qu'il est important de le télécharger à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Ces informations sont fournies, sur demande, dans un format accessible aux personnes handicapées.

Article L224-25-6
Les professionnels qui proposent, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, une offre de fourniture de contenus numériques ou de services numériques, ne peuvent subordonner la conclusion ou la modification des termes du contrat qui régit cette fourniture à l'acceptation par le consommateur d'une clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat de plus de vingt-quatre mois à compter de la date de conclusion du contrat ou de sa modification.

Article L224-25-7
Lorsqu'un contrat de fourniture de contenus numériques ou de services numériques incluant une clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution a été souscrit par le consommateur, les facturations établies par le professionnel mentionnent la durée d'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement ou, le cas échéant, mentionnent que cette durée minimum d'exécution du contrat est échue.

Article L224-25-8
Les dispositions du présent article sont applicables à tout professionnel fournissant des contenus numériques ou des services numériques et proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce professionnel, et accessible par un service de communications vocales au sens du 7° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

Ces services sont accessibles depuis le territoire métropolitain, les collectivités territoriales et départements et régions d'outre-mer et les collectivités territoriales de Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon, par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé.

Aucun coût complémentaire autre que celui de la communication téléphonique ne peut être facturé pour ces services au titre de cette communication téléphonique.

Lorsque le consommateur appelle ces services depuis les territoires énumérés au deuxième alinéa en ayant recours à un service de communications vocales du professionnel auprès duquel il a souscrit ce contrat, aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, lui être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

Article L224-25-9
En l'absence ou au-delà d'une durée minimum d'exécution imposée par le contrat, la durée du préavis de résiliation par un consommateur d'un contrat de fourniture de contenus numériques ou de services numériques ne peut excéder dix jours à compter de la réception par le professionnel de la demande de résiliation. Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par le professionnel, de sa demande de résiliation.

Article L224-25-10
Le professionnel fournit le contenu numérique ou le service numérique sans retard injustifié après la conclusion du contrat, sauf si les parties conviennent expressément d'une date ou d'un délai spécifique.

Le professionnel s'est acquitté de l'obligation de fourniture lorsque le contenu numérique ou le service numérique, ou tout moyen approprié pour y accéder ou le télécharger, sont rendus disponibles ou accessibles pour le consommateur en tout lieu physique ou virtuel que ce dernier a choisi.

La charge de la preuve de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique au sens du présent article incombe au professionnel.

La fourniture d'un contenu numérique sur un support matériel servant exclusivement à son transport est régie par les articles L. 216-1 et suivants.

Article L224-25-11
En cas de manquement du professionnel à son obligation de fourniture dans les conditions prévues à l'article L. 224-25-10, le consommateur peut :

1° Notifier au professionnel la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le professionnel s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil ;
2° Résoudre le contrat si, après avoir mis en demeure le professionnel de fournir le contenu numérique ou le service numérique, ce dernier ne s'est pas exécuté sans retard injustifié ou dans un délai supplémentaire ayant fait l'objet d'un accord exprès entre les parties.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat :

1° Lorsque le professionnel refuse de fournir le contenu numérique ou le service numérique ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne procédera pas à cette fourniture ;
2° Lorsque le professionnel n'exécute pas son obligation de fourniture du contenu numérique ou du service numérique à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L. 224-25-10 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'un accord exprès entre le consommateur et le professionnel.

Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les articles L. 224-25-22 et L. 224-25-23 s'appliquent.

Les dispositions du présent article sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L224-25-12
Le professionnel fournit un contenu numérique ou un service numérique conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 224-25-14.

Lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes, le professionnel répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue, le professionnel répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25.

Le professionnel répond également, dans les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur lorsque celle-ci a été réalisée par le professionnel ou sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'intégration incorrecte réalisée par le consommateur résulte de lacunes dans les instructions que le professionnel a fournies.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L224-25-13
Le contenu numérique ou le service numérique est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;
2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3° Il est fourni avec tous les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation, ainsi que l'assistance à la clientèle, devant être fournis conformément au contrat ;
4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L224-25-14
I.-En plus des critères de conformité prévus au contrat, le contenu numérique ou le service numérique est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un contenu numérique ou d'un service numérique de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques, ou en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
2° Le cas échéant, il possède les qualités que le professionnel a présentées au consommateur sous forme de version d'essai ou d'aperçu, avant la conclusion du contrat ;
3° Il est fourni selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
4° En cas de fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une période donnée, il est fourni sans interruption tout au long de cette période ;
5° Le cas échéant, il est fourni avec tous les accessoires et les instructions d'installation ainsi que l'assistance à la clientèle, auxquels le consommateur peut légitimement s'attendre ;
6° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25 ;
7° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de fonctionnalité, de compatibilité, d'accessibilité, de continuité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des contenus numériques ou des services numériques de même type, eu égard à la nature de ces contenus ou services ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le professionnel, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le professionnel n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées au dernier alinéa du I s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou
3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision de contracter.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs

caractéristiques particulières du contenu numérique ou du service numérique, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L224-25-15
Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Article L224-25-16
I.-Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de douze mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique sont présumés exister au moment de cette fourniture, sauf preuve contraire.

Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période contractuelle de fourniture, incombe au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité apparaissant au cours de cette période.

II.-Le professionnel n'est pas responsable du défaut de conformité s'il démontre que celui-ci est directement imputable à l'incompatibilité entre le contenu numérique ou le service numérique et l'environnement numérique du consommateur, et que le consommateur avait été informé par le professionnel des exigences techniques de compatibilité de ce contenu ou service avant la conclusion du contrat.

Le consommateur est tenu de coopérer avec le professionnel, dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, nécessaire et le moins intrusif pour lui, afin de déterminer si le défaut de conformité est causé par cette incompatibilité. Dans le cas contraire, la charge de la preuve mentionnée au premier ou au deuxième alinéa du I du présent article, incombe au consommateur à la condition que le consommateur ait été informé de façon claire et compréhensible de son obligation de coopérer avant la conclusion du contrat.

Article L224-25-17
En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées dans le présent paragraphe.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le professionnel ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la présente sous-section, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions de la présente sous-section sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L224-25-18
En cas de défaut de conformité, le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique aux critères énoncés dans le paragraphe 1 de la présente sous-section.

La mise en conformité a lieu sans frais pour le consommateur, sans retard injustifié suivant la demande de ce dernier et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du contenu numérique ou du service numérique concerné et de l'usage recherché par le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation qu'il a faite du contenu numérique ou du service numérique pendant la période, antérieure à la résolution du contrat, au cours de laquelle ce contenu ou service n'était pas conforme.

Article L224-25-19
Le professionnel peut refuser la mise en conformité si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, au regard notamment de l'importance du défaut de conformité et de la valeur du contenu numérique ou du service numérique en l'absence de défaut.

Dès lors que ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la mise en conformité sollicitée conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus du professionnel de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L224-25-20
Le consommateur a droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ;
2° Lorsque la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ou si elle occasionne des frais ou un inconvénient majeur pour le consommateur ;
3° Lorsque la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction de prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

La résolution du contrat ne peut toutefois pas être prononcée si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au professionnel de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

Article L224-25-21
Dans les cas prévus à l'article L. 224-25-20, le consommateur informe le professionnel de sa décision d'obtenir une réduction du prix.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du contenu numérique ou du service numérique fourni, et la valeur de ce contenu numérique ou service numérique en l'absence du défaut de conformité.

Article L224-25-22
I.-Dans les cas prévus à l'article L. 224-25-20, le consommateur informe le professionnel de sa décision de résoudre le contrat.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 224-25-2 et pour les offres groupées au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

II.-Le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique ou de le rendre accessible à des tiers.

Si le contenu numérique a été fourni sur un support matériel, le consommateur le restitue sans retard injustifié et aux frais du professionnel si celui-ci formule une demande de restitution au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le consommateur informe le professionnel de sa décision de résoudre le contrat.

III.-Le professionnel est tenu :

1° De rembourser au consommateur le prix payé et de restituer tout autre avantage reçu au titre du contrat ;
2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, de rembourser ou de restituer la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme, y compris lorsque le consommateur a utilisé le contenu numérique ou le service numérique non conforme pendant cette période ;
3° De mettre à disposition du consommateur, sans frais et dans un délai raisonnable, dans un format couramment utilisé et lisible par machine, tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par ce dernier lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel ;
4° De s'abstenir d'utiliser tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur dans le contexte de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf si ce contenu a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et si d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

Ces deux dernières obligations ne sont pas applicables lorsque ce contenu n'est d'aucune utilité en dehors du contexte de son utilisation ou s'il n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel, ou encore si ce contenu a été agrégé par le professionnel à d'autres données et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés, par le professionnel.

Le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique en rendant ce contenu ou service inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte utilisateur du consommateur, sans préjudice, néanmoins, des droits du consommateur à la récupération du contenu conformément au présent article, ou à la consultation de ses factures.

S'agissant des données à caractère personnel, le professionnel respecte les obligations lui incombant en vertu du règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi que de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Article L224-25-23

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le professionnel, ou de tout autre avantage reçu au titre du contrat, est effectué sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où le professionnel est informé par le consommateur de sa décision de faire valoir son droit à la réduction du prix ou à la résolution du contrat.

Le professionnel rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Article L224-25-24
Les mises à jour d'un contenu numérique ou d'un service numérique sont régies par la présente sous-section.

Pour l'application de la présente sous-section, on entend par mises à jour, les mises à jour ou les modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du contenu numérique ou du service numérique, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du contenu ou service numérique.

Article L224-25-25
I.-Le professionnel veille à ce que le consommateur soit informé des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique et à ce qu'il les reçoive :

1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture ponctuelle ou d'une série d'opérations de fourniture distinctes ;
2° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une période donnée.

II.-Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour fournies par le professionnel conformément au I, le professionnel n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

1° Le professionnel ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et
2° La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

Article L224-25-26
S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique, le professionnel respecte les conditions suivantes :

1° Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;
2° Le professionnel informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;
3° La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;

4° Le professionnel informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci.

Dans ce cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur et dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le professionnel lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans la mise à jour, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section.

Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les articles L. 224-25-22 et L. 224-25-23 s'appliquent.

Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2.

Article L224-25-27
Les obligations du professionnel mentionnées aux articles L. 217-21 à L. 217-23 relatives à la garantie commerciale en matière de vente sont également applicables aux garanties commerciales souscrites à l'occasion de la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique.

Article L224-25-28
Lorsque le consommateur demande au professionnel, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique, une mise en conformité couverte par la garantie, toute période d'immobilisation ou d'indisponibilité de ce contenu ou service suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique remis en conformité.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition du contenu numérique ou du service numérique en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le professionnel entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Article L224-25-29
Les dispositions de la présente section ne privent pas le consommateur du droit d'exercer l'action résultant la garantie des vices cachés telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Lorsqu'une restriction découlant de la violation des droits de tout tiers, en particulier des droits de propriété intellectuelle, empêche ou limite l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique conformément aux dispositions des articles L. 224-25-13 et L. 224-25-14, la nullité du contrat ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle peuvent être encourues par application des dispositions du code civil.

Article L224-25-30
Une action récursoire peut être exercée par le professionnel ayant fourni le contenu numérique ou le service numérique, à l'encontre de toute personne en amont dans la chaîne de transactions commerciales, conformément aux dispositions du code civil.

Article L224-25-31
Les dispositions de la présente section sont également applicables aux contrats conclus entre un professionnel et un non-professionnel.

Article L224-25-32
Les dispositions de la présente section sont d'ordre public.

Annexe 2 – Bordereau de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous <u>rétracter</u> du contrat.)

A l'attention de …… (Prestataire) - … (mail) – … (adresse)

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat 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.

Annexe 3 – Bordereau de demande d'exécution avant le délai de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez voir <u>débuter immédiatement</u> le contrat.)

A l'attention de …… (Prestataire) - … (mail) – … (adresse)

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) volonté de voir débuter avant la fin du délai légal de rétractation, l'exécution du contrat de fourniture de Produits conclu avec vous s'agissant des Produits suivants : *(reprendre le libellé du Produit et Service Numérique)*

La demande d'exécution immédiate du contrat emporte renonciation à l'exercice du droit de rétractation et reconnaissance de ce que l'exécution intégrale de la mission emportera disparition de son droit à se rétracter.

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.