

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICE

Article 1 : Identification des parties et du contrat

Le présent contrat est conclu entre deux parties, l'une désignée comme Acti-Protec, l'autre désignée comme le Client. Leurs coordonnées respectives figurent en première page du devis ou du contrat de location.

Avant la conclusion entre les deux parties, la proposition du devis ou du contrat de location ou d'abonnement par Acti-Protec est l'étape finale des pourparlers entre les deux parties. Par l'acceptation du devis, du contrat de location ou du contrat d'abonnement, le Client reconnaît avoir été informé et éclairé par Acti-Protec tant sur le meilleur choix, que sur le bon emploi de l'objet du contrat. Par cette acceptation, le Client, choisit librement de s'engager avec Acti-Protec.

Le devis, le contrat d'abonnement ou de location, est constitutif de l'offre exprimée par Acti-Protec, une fois acceptée par le Client, le devis, le contrat d'abonnement ou de location se transforme en un Bon de commande, contrat liant les deux parties.

Le client est réputé avoir accepté sans réserve l'intégralité des dispositions des présentes conditions générales. Celles-ci forment un ensemble contractuel avec les conditions particulières de location ou d'abonnement le cas échéant. Il reconnaît que les présentes conditions générales prévalent sur ses éventuelles conditions générales d'achat.

Article 2 : Objet du contrat

Le présent contrat, initialement Devis, contrat de location ou d'abonnement a pour objet la réalisation ou la location d'un système de sécurité par Acti-Protec pour le compte du Client ou d'un contrat d'abonnement. Le devis, le contrat de location ou d'abonnement détaille en première page les différents éléments et services nécessaires pour parvenir à un système de sécurité en état de Bon fonctionnement. D'autres prestations et ventes accessoires peuvent y figurer aussi.

Article 3 : Définitions

Le système de sécurité désigne l'objet du contrat de location ou de vente. Pour parvenir à ce produit final, le contrat rassemble une prestation de service désignée comme la Pose et mise en service, et une vente ou location de biens désignés comme Éléments du système de sécurité. Les expressions telles que « Système d'alarme » ou « système de vidéo » ont pour but d'informer le Client sur la nature de son Système de sécurité.

Le Bon fonctionnement du système de sécurité correspond à la réalisation du cahier des charges sur lequel Acti-Protec et le Client se sont entendus. Ce Bon fonctionnement est constaté et accepté par le Client, soit lors de la réception du chantier (au travers d'un PV de réception de chantier) à l'occasion d'une première intervention de la part d'Acti-Protec (pose d'un nouveau système de sécurité ou intervention sur système déjà existant, mais non installé par Acti-Protec). Si le cahier des charges n'est pas formalisé, le PV de réception de chantier sera considéré en tant que tel, à défaut, le devis vaudra pour cahier des charges, validé par le premier règlement du Client.

La Pose et mise en service désigne le service d'assemblage, raccordement et installation opérant la transition entre les divers éléments séparés et le système de sécurité achevé et fonctionnel. En aucun cas ce service ne transforme ou modifie les Éléments du système de sécurité.

L'Installation, dans le service de Pose et mise en service, désigne la localisation spécifique d'un Élément du système de sécurité (radar, caméra...).

Éléments du système de sécurité est un terme générique désignant les divers produits et matériels utilisés, mais non modifiés concourant à l'assemblage du système.

Le terme Consommable concerne certains Éléments du système de sécurité (sources d'énergie et cartouches de gaz principalement) étant identifiés comme des biens consommables et dont la durée de vie ou le nombre d'utilisations est limité.

Article 4 : Lieu

La Pose et mise en service du Système de sécurité doit être effectuée au lieu indiqué dans la fenêtre postale à l'adresse du client. En cas de contradiction, le document le plus récent prévôt sur le devis (à l'exception des factures).

Article 5 : Tarifs et conditions financières

Le prix du présent contrat est convenu en première page du document dans la case « Total TTC » ou « prix ». Ces tarifs peuvent être modifiés à tout moment et par exemple en cas de changement des données fiscales ou économiques. Les modifications de tarifs n'autorisent pas le client à annuler sa commande. Les factures sont établies conformément au tarif en vigueur au jour de la livraison des marchandises pour les contrats de vente.

Hors les contrats de vente conclus hors établissements par les consommateurs, dès la conclusion du contrat de vente, un acompte de 30% minimum du prix est à verser. A défaut d'autres conditions particulières, le prix des matériels et prestations associées sont payables à réception par traite ou par chèque.

Pour le Client consommateur, si le présent contrat est dépendant d'une opération de financement, il pourra le mentionner sur le bon de commande afin de s'en dégager sans préjudice en cas de défaut de financement. A ce titre, la vente sera résolue de plein droit :

— si le vendeur n'a pas été informé par le prêteur dans le délai de sept jours suivant l'acceptation de l'offre de crédit par l'acheteur de l'attribution du crédit ;

— si l'acheteur exerce son droit de rétractation et dénonce dans le délai légal le contrat de prêt finançant la vente.

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par l'acheteur, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur à titre d'indemnité.

En cas de non-paiement à l'échéance, des pénalités seront appliquées, elles seront calculées au triple du taux légal. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Elles sont exigibles au terme de chaque mois.

En outre, en cas de retard de paiement d'un client professionnel, il sera dû par celui-ci une indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant minimum de 40euros. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la société pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification.

Le Système de sécurité est réalisé au lieu du contrat, au moment de la Pose et mise en service. Le transfert de la propriété de l'ouvrage est cependant retardé jusqu'au paiement complet et intégral du prix à Acti-Protex dans les contrats de vente.

Article 6 : Commandes

Article 6.1 : Caractère définitif de la commande

Toute commande signée par le client vaut engagement ferme et définitif, qui ne peut être remis en cause que dans les cas limitativement énumérés sous le paragraphe « Droit de rétractation » des présentes conditions générales de vente.

Article 6.2 : Validité de la commande

Le vendeur se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement dans le cas où les quantités commandées sont anormalement élevées par rapport aux quantités habituellement commandées par les acheteurs en qualité de consommateurs. Si lors d'une précédente commande, le client s'est soustrait à l'une de ses obligations un refus de vente pourra lui être opposé à moins que ce client ne fournisse un paiement d'avance.

Article 6.3 : Disponibilité des stocks

Les produits sont offerts et livrés dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le vendeur en informe immédiatement l'acheteur et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, un bon d'achat du montant de la commande utilisable pour toute prochaine commande.

En cas de désaccord de l'acheteur, le vendeur procède au remboursement des sommes versées dans un délai de 1 mois.

En dehors du remboursement du prix du produit indisponible, le vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation.

En vertu de l'article L. 121-18-2 du code de la consommation, le vendeur professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune autre contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat conclu hors établissement, exception faite des contrats ayant pour objet des 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.

Article 7 : Livraison et transfert du risque

Les risques de perte ou d'endommagement des biens sont transférés au Client au moment où il prend, ou un tiers qu'il a désigné, physiquement possession du bien, sans distinction selon sa nature.

Le produit, qui est livré au Client par un transporteur choisi par le vendeur, voyage aux risques et périls du vendeur.

Le produit, qui est livré au Client par un transporteur choisi par lui, voyage aux risques et périls du Client à partir de la remise du bien au transporteur.

Article 8 : Droit de rétractation pour les contrats conclus hors établissement

En application de l'article L. 121-21-8 du code de la consommation, le client est informé du fait que le droit de rétractation ne peut être exercé pour certains contrats. Dans le cadre des présentes, seuls les contrats conclus par démarchage téléphonique à l'initiative de la société Acti-Protex ou par internet à l'initiative du client sont éligibles au droit de rétractation.

Article 8.1 : Conditions, délai et modalités d'exercice

Pour les contrats visés à l'article 8 des présentes, le client aura le droit de se rétracter, sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la livraison.

Pour exercer le droit de rétractation, le client devra notifier à l'entreprise :

- son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et son adresse électronique ;
- ainsi que sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique dès lors que ces coordonnées sont disponibles et de ce fait apparaissent sur le formulaire type de rétractation). Il pourra utiliser le modèle de formulaire de rétractation. En cas de rétractation par le client, l'entreprise récupérera elle-même le bien.

Article 8.2. Modèle de formulaire de rétractation

Le modèle de formulaire de rétractation est détachable et se trouve en bas du document. Si un délai de livraison est prévu, un acompte de 30% de la somme à payer peut-être versée sept jours après la commande et le solde du prix être réglé à la livraison. Toute somme versée d'avance sur le prix produit des intérêts au taux légal à compter de l'expiration d'un délai de trois mois après le versement et jusqu'à la livraison du produit.

Article 9 : Garantie et responsabilité

Article 9.1 : Garanties minimales

Indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie, le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien objet du contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation pour les consommateurs et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil. Il n'est pas tenu des défauts de délivrance conforme aux professionnels.

Les Éléments du système de sécurité n'étant modifiés ou transformés par Acti-Protex, sont porteurs de la garantie des vices cachés offerte par leur constructeur pour la durée de 2 ans à compter de la délivrance du PV de réception de chantier ou, à défaut, de la première facture. Toutefois, par le présent contrat, Acti-Protex s'engage à prendre à sa charge l'interaction avec le constructeur lorsqu'un Élément du système de sécurité, Posé et mis en service par Acti-Protex entre dans le champ de la garantie offerte par le constructeur de cet Élément.

Acti-Protex garantie également le Bon fonctionnement du Système de sécurité qui a été Posé et mis en service par ses soins pour une durée de 1 an à compter du PV de réception de chantier ou, à défaut, de la première facture. Cette garantie de bon fonctionnement peut être actionnée à condition que le Système de sécurité ait conservé son intégrité, et que les contraintes et possibilités techniques ainsi que l'environnement du système de sécurité soient demeurés invariants. L'intégrité du Système de sécurité peut être atteinte lorsque toute modification de ce dernier, qu'elle porte sur des Éléments du système de sécurité (changement de réglages, détérioration ou amélioration d'éléments, de leurs composants, ou encore de leurs consommables), ou sur le service de Pose et mise en service (changement des réglages ou de la configuration de la programmation logicielle et électronique, modification, détérioration ou amélioration des câblages et branchements ou autres connectiques...), est effectuée par autre personne qu'Acti-Protex. Pour son bon fonctionnement, le Système de sécurité rassemble des contraintes et possibilités techniques, ainsi que des données environnementales spécifiques, elles concernent : la délivrance d'énergie électrique, la propagation des ondes électromagnétiques et de rayonnement infrarouge, la fourniture de service téléphonique et/ou internet (formule d'abonnement, présence ou non d'une box ADSL et les périphériques y étant raccordés, groupage ou dégroupage de la ligne, et débit de bande passante). Les variations de ces données, qu'elles soient temporaires ou définitives, ne peuvent permettre à un dysfonctionnement du système de sécurité d'entrer dans le champ de la présente garantie. La prise en compte de l'état initial de ces données est effectuée à la date de signature du PV de réception de chantier ou à défaut, à la date de la première facture. La présente garantie ne concerne que les Systèmes de sécurité ayant été Posés et mis en service par Acti-Protex.

De plus, le service de visualisation distante, par ordinateur ou téléphonie mobile, est un service gratuit offert par Acti-Protex, sous réserve des possibilités techniques et environnementales précitées sur le lieu de Pose et mise en service du Système de sécurité, ainsi que des contraintes et possibilités techniques suivantes : configuration d'adresse IP fixe et support logiciel et matériel (ordinateur et/ou Smartphone) adéquat.

La responsabilité du vendeur ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Si le client consommateur souhaite mettre en œuvre la garantie légale de non-conformité, il doit s'adresser à la société dont la marque et les coordonnées se trouvent préimprimées au recto. Tout client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Article 9.2 : Extension de garantie

Sous réserve de souscription par le Client à l'Option d'entretien du présent contrat, ou de la conclusion d'un Contrat d'entretien avec Acti-Protec en supplément de ce contrat, les garanties minimales énoncées ci-dessus voient leur durée passer de 2 ans à 5 ans pour la garantie des vices cachés et de 1 à 5 pour la garantie de bon fonctionnement à compter du PV de réception de chantier ou à défaut, de la facture ou, pour le Contrat d'entretien, à compter de la date de conclusion du contrat.

De plus, sous réserve de renouvellement ou reconduction de l'Option d'entretien ou du Contrat d'entretien avec Acti-Protec, au-delà des 5 (cinq) premières années, la garantie de Bon fonctionnement du Système de sécurité pourra être étendue tant que l'Option ou le Contrat d'entretien avec Acti-Protec sera maintenu.

Article 9.3 : Effets de la garantie

Lorsque le dysfonctionnement d'un Élément du système de sécurité entre dans le champ des précédentes garanties, ce dernier est remplacé sans frais.

De même, lorsque le dysfonctionnement du Système de sécurité entre dans le champ des précédentes garanties, l'intervention d'une équipe technique se fait sans frais.

Article 9.4 : Responsabilité

Lorsqu'un dommage est causé par le Système de sécurité, directement ou indirectement (cambriolage par exemple), Acti-Protec ne peut être tenu pour responsable de ce dommage si le Système de sécurité n'était pas activé au moment du dommage, ou n'était plus dans le champ de la garantie de bon fonctionnement, que ce soit par le fait du dépassement de sa durée (minimale ou étendue) ou le fait du Client. Acti-Protec ne peut non plus voir sa responsabilité engagée pour le cambriolage d'un lieu où le service de Pose et mise en service ne serait encore achevé.

De plus, dans le cas de la reprise d'un Système de sécurité déjà existant (non posé par Acti-Protec), ce dernier étant de la responsabilité du Client et présumé et bon état de fonctionnement, Acti-Protec ne saurait être responsable des Éléments du système de sécurité non installés par Acti-Protec ainsi que des dysfonctionnements ou dommages du fait de ce système de sécurité intervenus avant l'intervention d'Acti-Protec.

Le Client dans son droit doit demander réparation dans un délai de 1 an pour le professionnel, 5 ans pour le non-professionnel à compter du jour où il a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant d'exercer cette réparation.

Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du Code de la consommation pour les consommateurs et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil qui sont intégralement reproduits ci-dessous.

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. Pour mettre en œuvre cette garantie, le client doit s'adresser à la société dont la marque et les coordonnées se trouvent préimprimées au recto.

Article 10 : Option d'entretien

Article 10.1 : Souscription

Pour que la présente option puisse être pourvue d'effets dans le contrat, elle doit faire l'objet d'une acceptation supplémentaire au recto du devis, afin de manifester la volonté particulière du Client de contracter une obligation le liant pour une durée de 5 (cinq) ans renouvelable et reconductible. L'acceptation de l'option ne peut être que concomitante à l'acceptation du devis.

Article 10.2 : Description du service

L'Option d'entretien se définit comme étant l'abonnement à un service pour une durée de 5 ans. Durant le mois anniversaire du présent contrat, le Client bénéficie alors d'une visite d'entretien gratuite comportant : déplacement, main d'œuvre, contrôle du système et de ses éléments, test des déclencheurs et de la télétransmission (si le Client bénéficie de ce service) et vérification de l'état des consommables, fourniture non comprise. Il est conclu pour une ou plusieurs natures de Système.

L'Option d'entretien a pour effet de provoquer l'extension de garantie évoquée à l'article 9.2. Son prix et ses modalités de paiement sont déterminés en première page du présent contrat.

Article 10.3 : Renouvellement, reconduction et rupture

La reconduction de l'option est tacite, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception un mois avant la date d'échéance (date du cinquième anniversaire de la mise en service du Système de sécurité).

La durée de 5 ans de la présente Option peut être écourtée de deux manières. Par rupture d'abord, la partie donnant congé, en observant un préavis de 30 jours, s'acquittant de frais de rupture correspondant au montant des sommes qu'il restait à payer avant d'exprimer son intention de résilier. L'Option peut aussi s'écourter par renouvellement anticipé lors de la conclusion d'un nouveau Contrat d'entretien ou d'une nouvelle Option d'entretien avant la fin de la présente.

En vertu de l'article L.215-1 du Code de la consommation, « le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, fait apparaître, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels ".

Acti-Protec pourra, sans préjudice de tous dommages et intérêts comme de toute action en justice, considérer l'Abonnement résilié de plein droit et procéder à sa désactivation sans préavis, en cas :

- de non-paiement par le client des sommes dues, après des relances de Acti-Protec restées infructueuses.,
- d'intervention technique non autorisée sur tout ou partie des Equipements Acti-Protec,

Sauf en cas de résiliation anticipée pour motif légitime, le client restera redevable envers Acti-Protec de toutes les sommes dues jusqu'à la date d'échéance de son Abonnement.

Article 11 : Service après-vente

Lors de la commande, le vendeur propose pour un prix forfaitaire à ses clients de souscrire un contrat de garantie couvrant le remplacement des pièces défectueuses, le coût de la main d'œuvre et les frais de déplacement.

Le service après-vente vise toute prestation payante qui n'entre pas dans le cadre de la garantie légale ou de la garantie contractuelle.

Article 12 : Traitement des données personnelles (n° de déclaration MTt 2 1 1 6 6 5 7F)

Les données personnelles collectées (principalement nom, prénom, coordonnées postales, numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, etc.) sont enregistrées dans notre fichier client. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client, le traitement des commandes et la promotion des services de l'entreprise.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement par l'entreprise de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence. Acti-Protec archive les bons de commande et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil. Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties. Ces données sont cryptées.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés préposés de l'entreprise, 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 nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du client soit nécessaire. Il est précisé que, 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, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du maître de l'ouvrage, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Les destinataires des données sont intégralement situés au sein de l'Union européenne.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le responsable du traitement des données est : PEYTAVIN Éric, 4050 avenue Julien Panchot, eric.peytavin@acti-protoc.com.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles de l'entreprise, de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou de toute autre autorité compétente.

Article 13 : Médiation

Lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service client de l'entreprise au (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 ou par courrier à l'adresse du siège de la société Acti-Protoc.

En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe : 100, avenue du Président Kennedy 75016 Paris – tél. : 01 42 15 30 00 – email : info@fvd.fr, qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

Le client reconnaît que la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, créée en 1995, présidée par un professeur de droit, et composée de 2 représentants d'Association de consommateurs agréés nationalement par le Ministère de l'Économie et de 2 représentants des professionnels de la Vente Directe, a compétence exclusive pour traiter, dans le cadre d'un processus de médiation, les différends nés du présent document et du contrat y afférant qui pourrait être ultérieurement signé. Ni le client ni l'entreprise ne peuvent utiliser un autre système de médiation.

Article 14 : Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat et si vous disposez d'un droit de rétractation.

EXTRAITS DU CODE DE LA CONSOMMATION et du CODE CIVIL

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 § 1 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.

Article L.217-4 du Code de la consommation - Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-4 du Code de la consommation - Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 du Code de la consommation - L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.