

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Généralités

Les présentes clauses des conditions générales de vente (ci-après « **Conditions générales** ») s'appliquent aux ventes tant auprès de clients agissant en qualité de consommateur que de clients agissant en qualité de professionnel (ci-après « l'acheteur ») de produits (ci-après « **Produits** ») proposés et commercialisés sur le site « Gobelets&co » (ci-après le « **Site** ») édité par la société Huhtamaki Foodservice France, filiale d'Huhtamaki Oyj, portant le numéro d'entreprise 0140879-6 et domiciliée à Espoo en Finlande, ou une de ses filiales (ci-après « **Vendeur** »). Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour les ventes de Produits en dehors du Site. Ces conditions générales sont applicables sur l'ensemble des livraisons effectuées en France métropolitaine. Aucune livraison ne sera effectuée en dehors de ce territoire. Les Conditions générales en vigueur sont celles en vigueur et disponibles au jour de la commande de l'acheteur sur le Site. Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, les présentes Conditions générales. En cas d'adaptation, de modification ou de mise à jour, seront appliquées à la commande, les Conditions générales en vigueur au jour de la commande de l'acheteur.

Le fait de ne pas exercer à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions générales, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque du contrat issu desdites conditions ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification de ladite convention, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou le droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Les présentes Conditions générales sont accessibles et consultables sur le Site.

2. Acceptation des Conditions générales

Toute confirmation par l'acheteur d'une commande saisie sur le Site matérialise de sa part l'acceptation des présentes conditions générales. A ce titre aucune commande ne peut être réalisée et validée sans que l'acheteur n'ait préalablement expressément indiqué, en cochant la case prévue à cet effet qu'il accepte les présentes conditions générales. En conséquence, le fait de passer commande de Produits auprès du Vendeur sur le Site implique l'acceptation expresse et sans réserve de l'acheteur des présentes conditions générales. L'acheteur déclare être juridiquement capable et avoir le pouvoir de conclure le présent contrat, dont les conditions générales sont présentées ci-après, notamment pour l'acheteur agissant en qualité de consommateur, avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

3. Produit & Engagements du Vendeur

Chaque Produit proposé sur le Site fait l'objet d'une présentation énonçant de manière indicative sa dénomination, sa quantité, ses caractéristiques générales, son prix, sa référence, en langue française. Le Vendeur se réserve la faculté de modifier à tout moment la gamme des produits présentée sur le Site. Ces informations sont susceptibles de modification sans préavis et ne seront pas considérées comme des spécifications de vente en tant que telles. Le Vendeur décline toute responsabilité dans le choix des caractéristiques techniques du Produit effectué par l'acheteur. Les Produits proposés sur le Site par le Vendeur s'entendent sous réserve de la disponibilité de ceux-ci et dans la limite des stocks disponibles. Le Vendeur n'envoie pas d'échantillon de produit. Les obligations de l'élimination des déchets issus des produits achetés et de leurs valorisations sont transférées à l'acheteur. Le Vendeur ne sera pas responsable de défauts dans des pièces, matériaux et équipements qu'il n'a pas fournis ou fabriqués. Les Produits proposés sur le Site par le Vendeur s'entendent sous réserve de la disponibilité de ceux-ci et dans la limite des stocks disponibles. Dans l'hypothèse où l'un des Produits commandés ne serait pas disponible, le Vendeur en informera l'acheteur par courrier électronique dans un délai de 7 jours à compter de la date de la commande sur le Site afin de lui indiquer dans quel délai, le Produit concerné pourrait, le cas échéant, être de nouveau disponible et être livré. L'acheteur dispose alors de la faculté :

- soit d'être livré d'un Produit de qualité et de prix équivalent, dans la limite des stocks disponibles ;
- soit de patienter jusqu'à la date de livraison dont le délai lui sera précisé ;
- soit d'être remboursé du prix du Produit commandé dans les 14 jours suivants sa commande. Dans ce cas, le Client sera remboursé selon le moyen de paiement que celui utilisé lors de sa commande.

De manière générale, Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande d'un acheteur pour des motifs légitimes, notamment dans le cas où lorsqu'il existerait un litige relatif au paiement d'une commande précédente et/ou non-conforme aux présentes Conditions Générales.

4. Commande de Produits sur le Site

Pour passer commande de Produits sur le Site, l'acheteur doit être titulaire d'un Compte Client sur celui-ci. Aussi, au plus tard lors de la conclusion d'une première commande sur le Site, l'acheteur procède à la création de son Compte Client en suivant la procédure à cet effet prévue sur le site, notamment en remplissant le formulaire figurant sur ce dernier et en renseignant un identifiant et un mot de passe. Lors de chaque visite du Site, l'acheteur peut se connecter à son Compte Client au moyen de son identifiant et son mot de passe. Ces derniers lui sont personnels, de sorte que l'acheteur doit les conserver confidentiels et est seul responsable des conséquences qui pourraient résulter de leur utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci. L'acheteur peut à tout moment changer son mot de passe ou retrouver son mot de passe perdu en suivant la procédure prévue sur le Site.

L'acheteur procède à la commande de Produits en suivant la procédure prévue sur le Site.

A cet effet, l'acheteur doit fournir des informations le concernant et remplir un formulaire en ligne en ce sens accessible sur le Site. Certaines informations sont obligatoires, notamment pour permettre l'exécution de sa commande par le Vendeur. L'acheteur est seul responsable des informations saisies par ses soins lors de sa commande, de sorte que le Vendeur ne saurait être tenu responsable des manquements ou retard engendrés dans la livraison des Produits commandés suite à une erreur dans les informations communiquées. Une fois les Produits de son choix sélectionnés sur le Site, l'acheteur a la possibilité de vérifier le détail et le prix total de sa commande, de corriger les éventuelles erreurs, avant de valider cette dernière pour son acceptation. Après avoir accédé à un écran récapitulatif, l'acheteur valide sa commande en cliquant sur le bouton « Commander ». Sa commande validée, l'acheteur procède au paiement de sa commande en cliquant sur le bouton « Commander avec obligation de paiement » et selon les modalités de paiement proposées.

Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée aux articles 1174, 1359 et suivants du Code civil et à la conclusion d'un engagement sous forme électronique au sens des articles 1128 et suivants du Code civil. A compter de cette action :

- L'acheteur confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions générales pleinement et sans réserve, et ;
- la commande est considérée comme définitive de la part du Client et ne peut être remise en cause ou annulée par ce dernier sans l'accord préalable du Vendeur, sauf dispositions contraires prévues au sein des présentes Conditions générales.

Une fois sa commande réalisée, un e-mail accusant réception de la commande et reprenant l'ensemble de ces informations, sera automatiquement envoyé à l'acheteur dans les plus brefs délais par le Vendeur. L'envoi de cet accusé de réception ne vaut pas acceptation de la commande et validation de la transaction. La commande est acceptée et la transaction validée par l'envoi d'un courrier électronique de confirmation de la commande à l'adresse e-mail de l'acheteur. Cette confirmation de la commande marque l'existence d'un contrat entre le Vendeur et l'acheteur.

5. Propriété intellectuelle

Le Vendeur demeure le détenteur de tous ses droits de propriété intellectuelle, notamment sur les Produits, et aucun élément des présentes n'accorde à l'acheteur un titre, une licence ou un autre droit à des droits de propriété intellectuelle du Vendeur. En se connectant sur le Site, l'acheteur s'interdit de copier ou télécharger tout ou partie de son contenu, sauf autorisation préalable et expresse du vendeur. L'acheteur qui dispose d'un site Internet à titre personnel a la possibilité de placer sur son site un lien simple renvoyant directement à la homepage du Site. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation. En revanche, tout lien

hypertexte renvoyant au Site et utilisant la technique du framing et du in-line linking est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande du Vendeur.

6. Prix et Conditions

6.1. Les prix des Produits sont ceux en vigueur au jour de leur commande sur le Site par l'acheteur et sont indiqués en euros, hors taxes et toutes taxes comprises. Les prix des Produits comprennent les frais de livraison. Le prix total à payer par l'acheteur est en tout état de cause mentionné avant la validation de sa commande. Le prix indiqué dans la confirmation de réception de la commande est le prix total de la commande saisie exprimé toutes taxes comprises, incluant la TVA. En cas de modification du taux de TVA applicable, celle-ci sera automatiquement répercutée sur le prix des Produits. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des Produits, étant précisé qu'aucune modification du prix postérieure à la prise d'une commande par un acheteur ne pourra être réalisée. En cas de modification, le prix applicable sera celui en vigueur au jour de la commande de l'acheteur. Les éventuelles offres, notamment promotionnelles, ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

6.2. L'acheteur procède au paiement de sa commande par carte bancaire en fournissant les informations sollicitées à cet effet sur le Site, notamment son numéro de carte pour autoriser le paiement. Le Vendeur utilise sur le Site un système de paiement sécurisé et garantit la préservation du caractère confidentiel des numéros de carte par des procédures de protection et de cryptologie. A défaut d'autorisation de paiement en provenance de la banque de la carte bancaire lors de son utilisation, la commande sera automatiquement annulée, à charge pour l'acheteur de procéder à une nouvelle commande sur le Site.

7. Livraison, risque de perte

7.1. Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par l'acheteur lors de sa commande. Les délais de livraison sont spécifiés sur le Site et ils correspondent à des délais moyens d'acheminement en France métropolitaine. Le transfert des risques sur les Produits a lieu dès leur remise à l'acheteur.

7.2.. Le Vendeur livre uniquement sur la France métropolitaine. La livraison correspond à la délivrance des Produits à l'acheteur par un transporteur désigné par le Vendeur. Si l'acheteur se trouve dans l'impossibilité de prendre en charge les Produits livrés, il lui appartient d'en informer le plus tôt possible le Vendeur par tout moyen tels que courriel ou téléphone. Dans cette hypothèse, les frais de livraison, voire de relivraison restent à la charge de l'acheteur.

Lors de sa commande, l'acheteur se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit au Vendeur pour sa commande. Ce dernier ne saurait être tenu responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences en termes de retard ou d'erreur de livraison. Dans cette hypothèse, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge de l'acheteur.

A défaut de livraison dans le délai expressément convenu, ou à défaut d'accord sur un délai de livraison, en cas de défaut de livraison au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, l'acheteur pourra mettre en demeure le Vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution par le Vendeur dans ce nouveau délai, l'acheteur pourra résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de cette lettre, sauf s'il est exécuté entre temps; les sommes versées par l'acheteur lui seront alors remboursées sans intérêt ni indemnité au plus tard suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. L'acheteur est tenu d'assurer personnellement la réception des Produits commandés au lieu de livraison convenu. S'il est dans l'impossibilité, l'acheteur peut mandater tout tiers de son choix. En cas d'absence de l'acheteur ou de son mandataire lors de la livraison, un avis de passage sera laissé. Dans cette hypothèse, le transporteur pourra indiquer une nouvelle date de passage, inviter l'acheteur à prendre contact avec lui pour convenir d'un nouveau passage, ou il appartiendra à l'acheteur de retirer le colis aux lieux et dans les délais qui sont visés dans l'avis de passage. En cas de dépassement des délais ou en l'absence d'une nouvelle date de passage convenue avec l'acheteur, les Produits seront retournés au Vendeur et il appartiendra à l'acheteur de prendre contact avec le service clientèle du Vendeur pour une éventuelle réexpédition des Produits.

Le Vendeur ne peut en aucun cas être tenu responsable dans l'hypothèse où l'acheteur ou son mandataire ne serait pas présent pour réceptionner les Produits commandés ou de l'absence de détermination d'une nouvelle date de passage avec le transporteur. Dans cette hypothèse, les frais qui pourront être engagés pour cette nouvelle livraison seront à la charge intégrale de l'acheteur.

Il appartient à l'acheteur de vérifier l'état des Produits au jour de leur réception, et de formuler toute contestation, réserve ou refus sur le bon de livraison du transporteur, en précisant de manière précise le motif de la réserve formulée (ex : carton d'emballage endommagé, produit cassé). En parallèle, l'acheteur doit informer le Vendeur dans un délai maximum de 72 heures, en adressant un e-mail à l'adresse suivante :

gobelets-co@huhtamaki.com ou en contactant son service clientèle au numéro suivant : 02 37 91 77 40, de l'avarie constatée et de l'objet de celle-ci. A réception de la réserve formulée, le Vendeur pourra procéder à tout contrôle des Produits afin de vérifier son efficacité. En cas de défaut avéré, le Vendeur procédera au remplacement du Produit défectueux et en adressera un nouvel exemplaire à l'acheteur. Le Vendeur adressera en outre à l'acheteur un bon de retour du Produit défectueux, les frais afférents de transport étant à la charge du Vendeur. Il appartient dans ce cas à l'acheteur de procéder au retour du Produit concerné dans un délai de 8 jours à compter de ce bon de retour. A défaut, le Vendeur se réserve le droit de solliciter de l'acheteur le paiement du prix du Produit non-retourné. L'acheteur devra conserver en sa possession la preuve de l'envoi du Produit ainsi retourné, et de communiquer cette preuve sur simple demande en ce sens du Vendeur.

8. Responsabilité et garantie

8.1 Dispositions générales

Le Vendeur s'engage à apporter tous les soins et les diligences nécessaires à l'exécution des commandes de Produits de l'acheteur. Seules les obligations expressément définies dans les présentes Conditions générales et au titre des commandes de Produits réalisées par l'acheteur seront de la responsabilité du Vendeur.

De manière générale, la responsabilité du Vendeur ne pourra être recherchée qu'en cas de faute imputable à ce dernier et prouvée par l'acheteur. Dans l'hypothèse où la responsabilité du Vendeur serait engagée, et sauf stipulation particulière ou disposition légale impérative, le Vendeur ne sera responsable que des dommages matériels, prévisibles et directs subis par l'acheteur, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, atteinte, etc...

En tout état de cause, l'utilisation des Produits se fait sous la seule responsabilité de l'acheteur.

Dans ces conditions, le Vendeur décline toute responsabilité du fait notamment :

- de l'usure normale des Produits,
- de l'utilisation non-conforme à l'usage auquel les Produits sont destinés ;
- des détériorations ou accidents provenant de négligences, défauts de surveillance, d'entretien ou d'utilisation non-conforme ;
- des dommages consécutifs aux modifications, incorporations ou mélanges de Produits ;
- des actes malveillants du Client ou de tiers.

Le Vendeur ne saurait par ailleurs être tenu responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du Client ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis notamment suite à l'accès ou la navigation sur le Site. La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le Site ne soit pas toujours disponible. Par conséquent, le Vendeur ne saurait être déclaré responsable quant à la disponibilité et l'interruption du service en ligne

8.2 Dispositions spécifiques aux Acheteurs agissant en qualité de consommateur

Le Vendeur est tenu à l'encontre de l'acheteur agissant en qualité de consommateur aux garanties légales en vigueur à savoir, la garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation) et la garantie légale des vices cachés prévus aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, l'acheteur agissant en qualité de consommateur :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien. Le Vendeur peut néanmoins ne pas procéder selon le choix de l'acheteur agissant en qualité de consommateur lorsque ce choix

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant 24 mois à compter de la délivrance du bien.

Lorsqu'il agit en garantie des vices cachés, l'Acheteur agissant en qualité de consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Tout retour de Produit doit faire l'objet d'un accord exprès préalable du Vendeur. Il donnera lieu à la réparation ou au remplacement du Produit concerné, après vérification qualitative et quantitative du Produit retourné. Les frais et risques du retour demeurent à la charge de l'Acheteur agissant en qualité de consommateur si la non-conformité n'est pas avérée.

Les Produits doivent être renvoyés par l'Acheteur agissant en cas de non-conformité, dans les délais susvisés, et dans les conditions suivantes dans leur emballage d'origine, complets (accessoires, notices...), ni endommagés, ni détériorés, accompagnés de la facture d'origine correspondante.

Il est précisé que cette garantie de non-conformité ou de vice caché ne pourra être mise en œuvre lorsque le défaut affectant les Produits résulte du propre fait de l'Acheteur en qualité de consommateur, notamment en cas de stockage ou de conservation des Produits non-conformes.

Les dispositions du présent point 10.2 sont applicables uniquement aux Acheteurs agissant en qualité de consommateur

9. Informatique et liberté

Dans le cadre des commandes sur le Site, le Vendeur est amené à collecter des données à caractère personnel sur les Acheteurs. Ces données sont traitées et stockées dans des conditions visant à assurer leur sécurité. Certaines de ces données sont indispensables au traitement des demandes ou commandes des Acheteurs, peuvent être transmises à des tiers participant à l'exécution de sa commande, par exemple le transporteur, et être utilisées par le Vendeur pour lui adresser des informations relatives à ses actualités et Produits. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 06 janvier 1978, les Acheteurs disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant.

L'Acheteur est dès lors susceptible de recevoir des offres promotionnelles du Vendeur. S'il ne le souhaite pas, il pourra s'y opposer, soit en écrivant à Huhtamaki Foodservice France, Gobelets & co, 14 rue Hellé Nice, 28700 Auneau soit en envoyant un courriel à gobelets-co@huhtamaki.com

10. Force Majeure

Aucune des parties ne sera responsable du non-respect de ses obligations si ce non-respect est dû à un accident, une panne mécanique d'installations, un incendie, une inondation, des catastrophes naturelles, une grève, un conflit du travail, une émeute, une révolte, une guerre, des actes de l'autorité gouvernementale, des pannes informatiques, l'indisponibilité de matériels, d'énergie ou de composants, des retards dans les transports ou d'autres aléas indépendants de la volonté de la partie affectée. En cas de force majeure affectant le Vendeur, les obligations de ce dernier peuvent être suspendues, sans responsabilité, aussi longtemps qu'un tel événement se produit, mais la relation d'approvisionnement restera sinon inchangée. La décision du Vendeur quant aux quantités des Produits affectés sera définitive et contraignante.

11. Droit de Rétractation de l'Acheteur agissant en qualité de consommateur

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, l'Acheteur agissant en qualité de consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception des Produits par ses soins.

Pour exercer son droit de rétractation, l'Acheteur agissant en qualité de consommateur peut adresser le formulaire type de rétractation communiqué par le Vendeur ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter avant l'expiration du délai de 14 jours indiqué ci-avant. L'Acheteur agissant en qualité de consommateur doit ensuite retourner le(s) Produit(s) concerné(s) à l'adresse suivante : Huhtamaki Foodservice France, Gobelets & co, 14 rue Hellé Nice - 28700 Auneau, dans les 14 jours de la communication de sa décision de se rétracter, dans leur parfait état et emballage d'origine, sans aucune trace ni marque, avec tous les accessoires (y compris la notice) et les cadeaux éventuellement offerts, accompagnés d'un double de la facture. Seuls les et risques frais de retour des Produits restent à la charge de l'Acheteur agissant en qualité de consommateur. Si l'ensemble des conditions exigées pour le retour des Produits ne sont pas respectées, le Vendeur pourra déduire des sommes à rembourser, le cas échéant, une quote-part du prix de vente correspondant au prix de vente des Produits manquants, ainsi qu'à la réparation, au remplacement et/ou à la remise en état des Produits éventuellement dégradés. Le Vendeur s'engage à rembourser l'Acheteur agissant en qualité de consommateur dans un délai de 14 jours à compter de la réception de sa décision de se rétracter. Néanmoins, le Vendeur est en droit de différer ce remboursement jusqu'à récupération effective des Produits. Le remboursement s'effectue directement sur le compte bancaire de l'Acheteur agissant en qualité de consommateur, suivant les mêmes modalités que celles utilisées pour procéder au paiement des produits en cause, sauf accord exprès de l'Acheteur agissant en qualité de consommateur pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement.

Si l'Acheteur souhaite passer commande d'un nouveau Produit sur le Site suite à l'exercice de son droit de rétractation et le retour de sa commande concernée, en raison du délai de réception des retours, le Vendeur lui recommande de passer sans attendre une nouvelle commande, pour être sûr que le Produit désiré soit toujours en stock.

12. Non-renonciation

Le défaut d'exercer des droits ne constituera pas une renonciation à ceux-ci.

13. Mineur

Le Vendeur rappelle que les mineurs n'ont pas la capacité de contracter. De plus, la collecte de données auprès des mineurs doit faire l'objet d'une information de l'autorité parentale qui peut s'opposer à leur conversation et/ou à leur transmission à des tiers. Toute personne commandant sur le Site s'engage à être majeur.

14. Droit applicable

Sauf accord contraire spécifique écrit, les présentes Conditions générales seront régies par la loi française, à l'exclusion de toute convention internationale, et sous réserve de dispositions d'ordre public ou de lois de police qui recevraient application.

15. Résolution des litiges

15.1 Les Acheteurs agissant en qualité de professionnels

Sauf accord contraire spécifique écrit, les litiges, différends ou réclamations découlant des ou en rapport avec les présentes Conditions générales, et les contrats qui en sont issus (de nature contractuelle ou non), seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux du siège social du Vendeur, auxquels les Parties attribuent compétences exclusives, nonobstant toutes conventions contraires, pluralité d'instances ou de parties, d'appel en garantie ou instance en référé, sauf le cas où une autre juridiction serait désignée compétente par des règles d'ordre public.

15.2 Les Acheteurs agissant en qualité de consommateur

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, l'Acheteur agissant en qualité de consommateur a la faculté de recourir directement à une procédure de médiation conventionnelle pour tout litige qui surviendrait avec le Vendeur.

Pour recourir à cette procédure de médiation, l'Acheteur agissant en qualité de consommateur doit au préalable adresser sa réclamation au Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois, l'Acheteur agissant en qualité de consommateur peut saisir un médiateur selon les modalités prévues par ce dernier.

Cette médiation est gratuite pour l'Acheteur en qualité de consommateur, à l'exception des éventuels frais d'avocats ou d'expertise qui resteront à sa charge.

Conformément à l'article L. 611-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra être examiné par le médiateur lorsque :

- l'Acheteur agissant en qualité de consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Vendeur par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- l'Acheteur agissant en qualité de consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Vendeur,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Par ailleurs, conformément à l'article L. 616-2 et l'article 14 du Règlement européen n°524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, l'Acheteur agissant en qualité de consommateur a la possibilité de recourir au système de médiation en ligne proposé par la plateforme Règlement des litiges en ligne en se connectant au moyen du lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu>.

Le litige pourra également être porté directement ou à défaut de résolution dans le cadre de la médiation, devant le Tribunal compétent en application des règles de compétence en vigueur.

MENTIONS OBLIGATOIRES A DESTINATION DES ACHETEUR AGISSANT EN QUALITE DE CONSOMMATEUR

En application de l'article L. 217-15 du Code de la consommation, sont reproduits ci-après les articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du Code de la consommation, ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du Code civil, dispositions dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer 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.217-5 du Code de la consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être 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.

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 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.