

Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV)

BESOIN.OVH

Date d'entrée en vigueur : 05/02/2025

1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent sans restriction ni réserves à l'ensemble des ventes en ligne proposées par Thomas Bellon, Micro-entrepreneur, de nationalité française, domicilié 61 rue de Lyon 75012 Paris, dont le numéro SIREN est le 839 145 844 (ci-après, le « **Vendeur** ») sur le site internet www.besoin.ovh (ci-après, le « **Site** »).

Le Site est une plate-forme de commerce électronique, qui permet aux internautes (ci-après, les « **Acheteurs** ») d'acquérir, sans que cette liste ne soit limitative, des bilans de compétence et d'obtenir un coaching en orientation professionnelle proposés sur le Site (ci-après, les « **Services** »)

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions de la vente en ligne et de la livraison des Services, ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de page du Site.

La version applicable des conditions générales est celle consultable en ligne sur le Site à la date de la commande de l'Acheteur, dont un exemplaire lui est adressé avec sa confirmation de commande.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par le Vendeur.

Elles peuvent être complétées le cas échéant par des conditions d'utilisation particulières à certains services offerts sur le Site, lesquelles complètent les présentes conditions générales et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales de vente. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des conditions générales de vente par le Vendeur ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des conditions générales de vente qui continuent à produire leurs effets.

Le Site est accessible à tous les utilisateurs du réseau internet par principe 24/24h, 7/7j, sauf interruption, programmée ou non, par le Vendeur ou ses prestataires, pour les besoins de sa maintenance et/ou de sécurité ou cas de force majeure ou mise à jour du Site. Le Vendeur ne saurait être tenue responsable de tout dommage, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité du Site.

Le Vendeur ne garantit pas que le Site sera exempt d'anomalies, erreurs ou bugs, ni que le Site fonctionnera sans panne ni interruption. Il peut à cet égard déterminer librement et à son entière discrétion toute période d'indisponibilité du Site ou de son contenu. Le Vendeur ne peut non plus être tenue responsable de problèmes de transmission de données, de connexion ou d'indisponibilité du réseau.

2 - IDENTITE DU VENDEUR ET CONTACT

Le Site est exploité par Thomas Bellon, Micro-entrepreneur, de nationalité française, domicilié 33 rue de la République, 69002 Lyon, dont le numéro SIREN est le 839 145 844, qui propose les Services à la vente.

Le Vendeur peut être contacté aux coordonnées suivantes, notamment pour toute réclamation :

Adresse postale : 61 Rue de Lyon, 75012 Paris

Téléphone : 07 71 78 33 37

Adresse électronique : thomas.bellon@besoin.ovh

3 - CAPACITE JURIDIQUE ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

- Capacité juridique

Le Site est accessible :

- A toute personne physique majeure disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes conditions générales.
- A toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.
- Acceptation des conditions générales

L'acceptation des présentes conditions générales par l'Acheteur est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire de commande. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute acceptation sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Acheteur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas passer de commande sur le Site.

4 - CARACTERISTIQUES DES SERVICES

Avant toute commande en ligne et en application notamment des dispositions de l'article L111-1 du Code de la consommation, l'Acheteur peut prendre connaissance, sur le Site, des caractéristiques de chaque Service qu'il désire commander.

Le Vendeur fera en sorte que les photographies et les descriptions des Services sur le Site Internet soient les plus fidèles possible aux Services eux-mêmes. Les Services proposé(s) à la vente sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible.

5 - COMMANDE

- Passation de commande

Pour passer une commande, l'Acheteur suivre la procédure mentionnée sur le Site, à savoir :

- Remplir le formulaire de contact et fournir son nom, son email, son numéro de téléphone, son âge, sa nationalité et son CV ;
- Réserver et régler le Service sur le Site.

A la suite de la commande, les parties pourront définir le besoin de l'Acheteur et fixer des objectifs. Le Vendeur procédera à la réalisation des Services et à la livraison du ou des livrable(s). Des évaluations (en fin de prestations et/ou dans les 6 mois) pourront être réalisées.

La commande est réputée reçue par le Vendeur lorsque celle-ci est définitivement validée par l'Acheteur.

- Confirmation de commande

A l'issue de sa commande, l'Acheteur reçoit par email une confirmation de celle-ci qui récapitule les éléments de la commande et le délai prévu pour l'exécution du Service.

L'Acheteur doit s'assurer que les coordonnées renseignées dans son Compte sont correctes et qu'elles lui permettent de recevoir l'email de confirmation de sa commande. A défaut de réception de celui-ci,

l'Acheteur doit contacter le Vendeur aux coordonnées mentionnées à l'article 2.

Le Vendeur recommande à l'Acheteur de conserver les informations contenues dans la confirmation de commande.

6 - PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

- Prix

Les prix de vente des Services sont précisés par le Vendeur.

Ils sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TVA française et autres taxes applicables).

Le vendeur se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou réductions de prix.

Le prix applicable est celui affiché sur le Site au moment de l'enregistrement de la commande de l'Acheteur.

- Modalités de paiement

La totalité du prix des Services est exigible à la commande.

Le paiement peut s'effectuer en ligne par carte bancaire, à travers le service de paiement sécurisé en ligne indiqué sur le Site.

L'Acheteur garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

Le Vendeur se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par l'Acheteur, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site.

- Facturation

La facture correspondant à chaque commande effectuée par l'Acheteur est envoyée à l'Acheteur.

7 – EXECUTION DES SERVICES

L'Acheteur doit s'assurer que les informations communiquées sont correctes, et qu'elles le restent jusqu'à complète exécution du ou des Service(s) commandé(s). L'Acheteur s'engage donc à informer le Vendeur de tout changement qui pourrait intervenir entre la Commande et la livraison, en envoyant, sans délai, un email à l'adresse email du service client.

- Délais de livraison

La société s'engage à réaliser le ou les Service(s) dans un délai n'excédant pas 20 jours ouvrés à compter de la date de Commande.

8 - DROIT DE RETRACTATION

Le droit de rétractation s'exercera selon les modalités prévues au Code de la consommation.

En cas de rétractation de la part de l'Acheteur, le Vendeur remboursera tous les paiements reçus de la part du Client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où l'Acheteur est informé de la décision de l'Acheteur de rétractation du présent contrat. Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Acheteur pour la transaction initiale, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Acheteur.

Si l'Acheteur a demandé de commencer la prestation pendant le délai de rétractation, l'Acheteur devra payer un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à moment où le Vendeur est informé de la rétractation de l'Acheteur du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Étant entendu que tous les Services peuvent faire l'objet d'une rétractation, excepté ceux exclus par l'article L. 221-28 du Code de la consommation, reproduit ci-dessous :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

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 non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

L'Acheteur qui souhaite exercer son droit de rétractation doit adresser au Vendeur aux coordonnées mentionnées à l'article 2 des présentes, avant l'expiration du délai ci-dessus, le formulaire de rétractation annexé aux présentes conditions générales dûment complété, ou une déclaration exprimant clairement sa volonté de se rétracter et comportant son numéro de commande.

L'Acheteur sera remboursé dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date de réception effective par le Vendeur de la demande de rétractation de l'intégralité des sommes versées pour sa commande.

9 - GARANTIES LEGALES

Le Vendeur rappelle toutefois que l'Acheteur bénéficie des garanties légales de non-conformité ainsi qu'à raison des vices cachés de la chose vendue, en ce compris les défauts de conformité.

Si l'Acheteur constate que le Service qui lui a été livré présente un défaut, un défaut de conformité ou est endommagé, il doit en informer le Vendeur aux coordonnées mentionnées à l'article 2 des présentes, en lui indiquant la nature du défaut, de la non-conformité ou du dommage constaté et en lui envoyant tout justificatif utile, notamment sous la forme de photographie(s).

Le Vendeur procédera aux vérifications nécessaires et proposera à l'Acheteur le remplacement du Service dans la mesure du possible. Si le remplacement du Service est impossible, le Vendeur

remboursera à l'Acheteur l'intégralité du prix payé pour le Service, par tout moyen utile, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la date à laquelle le Vendeur laura informé de l'impossibilité de remplacer le Service.

Les textes légaux relatifs aux garanties légales sont reproduits en Annexe 1 des présentes.

10 - OBLIGATIONS DES ACHETEURS

Les Acheteurs sont seuls responsables du choix et de l'usage qu'ils font des Services. Il leur appartient de vérifier l'adéquation des Services à leurs besoins et contraintes spécifiques préalablement à l'achat desdits Services.

Ils doivent par ailleurs prendre les mesures nécessaires pour sauvegarder par leurs propres moyens les informations de leur Espace Personnel qu'ils jugent nécessaires, dont aucune copie ne leur sera fournie.

Il appartient enfin aux Acheteurs de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger leurs propres données et/ou logiciels stockés sur leurs équipements informatiques et ce contre toute atteinte.

12 - RESPONSABILITE DU VENDEUR

- Le Vendeur s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité du Site. A ce titre, Le Vendeur se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons de maintenance. De même, Le Vendeur ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au Site qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.
- Le Vendeur ne fournit à l'Acheteur aucune garantie quant à l'adaptation des Services à ses besoins, attentes ou contraintes.
- La responsabilité de Le Vendeur est exclue en cas de préjudice, direct ou indirect, affectant les biens ou les personnes, subi par l'Acheteur ou un tiers, et résultant des cas suivants : Négligence ou faute commise par l'Acheteur ou par un tiers ;
Toute utilisation dans des conditions manifestement non conformes pour l'utilisation des Services.
- Le Vendeur ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution des contrats de vente du fait de circonstances qui lui sont extérieures ou d'un cas de force majeure, étant expressément précisé que sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux qui sont habituellement retenus par la jurisprudence des juridictions françaises : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les attentats, les cas de rupture ou de blocage des réseaux de télécommunication, des moyens de transport ou des services postaux y compris du fait de grèves, les dommages provoqués par des virus pour lesquels les moyens de sécurité existant sur le marché ne permettent pas leur éradication, ainsi que toute obligation légale ou réglementaire ou d'ordre public imposée par les autorités compétentes et qui auraient pour effet de modifier substantiellement les présentes conditions générales.
- En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par Le Vendeur au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés subis par les Acheteurs.

12 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par Le Vendeur au sein du Site sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de Le Vendeur sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

13 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL, NEWSLETTER ET LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHEAGE TELEPHONIQUE

- Données à caractère personnel

Le Vendeur pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans le document intitulé « Charte de Confidentialité » dont l'Acheteur est expressément invité à prendre connaissance.

Le Vendeur comprend que la protection des données et de la vie privée soit un enjeu pour l'ensemble des internautes visitant le Site. Le Vendeur s'engage, conformément à la réglementation RGPD, à respecter votre vie privée et à protéger vos données à caractère personnel, c'est à dire susceptible de vous identifier directement ou indirectement en tant que personne.

Dans le cadre de la Commande, le Vendeur a vocation à récolter des données personnelles de l'Acheteur. Le Vendeur s'engage à protéger les données à caractère personnel des Acheteurs.

Les fichiers comportant des données à caractère personnel nécessaires pour la Commande sont notamment conservés sur les serveurs de l'hébergeur du Site. Ce prestataire assure être en conformité avec les prescriptions du règlement général sur la protection des données (RGPD). Le Vendeur ne communique pas et ne fait pas commerce des données personnelles des Acheteurs.

Au stade de la Commande sur le Site, l'Acheteur consent expressément à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel nécessaires pour effectuer les Commandes.

Les données personnelles récoltées par le Vendeur ont pour objet de permettre la réalisation de la Commande. Les différentes données à caractère personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été récoltées, y compris au regard du respect des obligations légales ou fiscales.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 dite « Informatique et Libertés », et au règlement général sur la protection des données (RGPD), sous réserve de justifier de votre identité, tout Acheteur, quelle que soit sa nationalité, dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données à caractère personnel. Chaque Acheteur est également en droit de solliciter une limitation du traitement de ses données et dispose, par ailleurs, d'un droit à la portabilité des données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant.

En tout état de cause, tout Acheteur a le droit de faire toute réclamation auprès de la CNIL.

- Newsletter

En cochant la case prévue à cet effet ou en donnant expressément son accord à cette fin, l'Acheteur accepte que le Vendeur puisse lui faire parvenir, à une fréquence et sous une forme déterminée par elle, une newsletter (lettre d'information) pouvant contenir des informations relatives à son activité.

Lorsque l'Acheteur coche la case prévue à cet effet dans le processus d'inscription sur le Site pour passer la Commande, il accepte de recevoir des offres commerciales du Vendeur pour des Services analogues à ceux commandés.

Les Acheteurs auront la faculté de se désinscrire de la newsletter en cliquant sur le lien prévu à cet effet, présent dans chacune des newsletters (lettres d'information).

- Liste d'opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

Le Vendeur se réserve la faculté d'insérer sur toute page du Site et dans toute communication aux Acheteurs tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont le Vendeur sera seule juge.

15 - LIENS ET SITES TIERS

Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels l'Acheteur accéderait par l'intermédiaire du Site.

Le Vendeur n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

Le Vendeur n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre l'Acheteur et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel l'Acheteur serait orienté par l'intermédiaire du Site et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

16 - COMPORTEMENTS PROHIBÉS

- Sont strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher le bon fonctionnement du Site, (ii) toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes du Vendeur, (iii) tous détournements des ressources système du Site, (iv) toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, (v) toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, (vi) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux du Vendeur ou des utilisateurs de son Site, (vii) toute pratique détournant le Site à des fins autres que celles pour lesquelles il a été conçu et enfin plus généralement (viii) tout manquement aux présentes conditions générales ou aux lois et règlements en vigueur.
- Il est de même strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès au Site, ainsi qu'aux informations qu'il contient.
- En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions du présent article ou plus généralement, d'infractions aux lois et règlements, le Vendeur se réserve le droit de prendre toutes mesures appropriées et d'engager toute action en justice.

17 - DESINSCRIPTION

L'Acheteur peut se désinscrire du Site à tout moment, en adressant une demande à cet effet à le Vendeur par email, aux coordonnées mentionnées à l'article 2.

La désinscription est effective dans un délai maximum de 7 (sept) jours à compter de cette demande. Elle entraîne la suppression automatique du Compte de l'Acheteur.

18 - MODIFICATIONS

Le Vendeur se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande de l'Acheteur.

19 - LANGUE

Dans l'hypothèse d'une traduction des présentes conditions générales dans une ou plusieurs langues, la langue d'interprétation sera la langue française en cas de contradiction ou de contestation sur la signification d'un terme ou d'une disposition.

20 - MEDIATION

Il est également rappelé que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

A cet effet, Le Vendeur garantit à l'Acheteur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Médiation des litiges de consommation : Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Le Vendeur adhère au Service du Médiateur CM2C.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.cm2c.net/> ou par voie postale en écrivant à 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris.

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée sur internet.

Il est enfin rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice. En cas d'échec de cette procédure de médiation ou si l'Acheteur souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront.

L'Acheteur peut également entrer en contact avec la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

21 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux de Lyon seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

ANNEXE 1 - TEXTES LEGAUX RELATIFS AUX GARANTIES

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

Le bien est conforme au contrat :

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 ;

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. 217-7 Code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L. 217-8 Code de la consommation

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaît ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L. 217-9 Code consommation

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L. 217-10 Code de la consommation

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :
1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;
2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvenient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. »

Article L.217-11 du Code de la consommation

L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

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 L. 217-16 du Code de la consommation

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.

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 1643 du Code civil

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644 du Code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648 alinéa 1er du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

ANNEXE 2 – POLITIQUE DE RETOUR ET FORMULAIRE DE RETRACTATION

Le droit de rétraction s'exercera selon les modalités prévues au Code de la consommation.

En cas de rétractation de la part de l'Acheteur, le Vendeur remboursera tous les paiements reçus de la part du Client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où l'Acheteur est informé de la décision de l'Acheteur de rétractation du présent contrat. Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Acheteur pour la transaction initiale, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Acheteur.

Si l'Acheteur a demandé de commencer la prestation pendant le délai de rétractation, l'Acheteur devra payer un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à moment où XMIND est informé de la rétractation de l'Acheteur du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Étant entendu que tous les Services peuvent faire l'objet d'une rétractation, excepté ceux exclus par l'article L. 221-28 du Code de la consommation, reproduit ci-dessous :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;**
- 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 non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

L'Acheteur qui souhaite exercer son droit de rétractation doit adresser au Vendeur aux coordonnées mentionnées à l'article 2 des présentes, avant l'expiration du délai ci-dessus, le formulaire de rétractation annexé aux présentes conditions générales dûment complété, ou une déclaration exprimant clairement sa volonté de se rétracter et comportant son numéro de commande.

L'Acheteur sera remboursé dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date de réception effective par le Vendeur de la demande de rétractation de l'intégralité des sommes versées pour sa commande.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Service retour

Je vous notifie par la présente, ma rétractation du contrat portant sur le service ci-après mentionné :

Commandé le :

Numéro de commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client :

Date :