

## **Conditions générales de vente**

### **01 - Conditions générales de vente en magasin**

#### **Article 1 - Contenu et champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toute vente des biens et services suivants :

- Articles de créateurs locaux et/ou de puériculture
- Fourniture d'espace de jeux pour enfants âgés de 0 à 6 ans restant sous la surveillance des parents ou des accompagnants et accompagnés par ces derniers,
- Ateliers ludiques pour enfants avec et sous la surveillance des parents ou accompagnants.
- Ateliers et conférences à destination des parents et des enfants, dans le domaine de la natalité, la parentalité ou d'activités physiques ou sportives, ainsi que des conférences dans le domaine de la natalité ou la parentalité.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande ou à l'achat immédiat par le vendeur.

Préalablement à cette date, les présentes conditions de vente sont mises à la disposition de tout acheteur à titre informatif.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.

#### **Article 2 - Information précontractuelle**

Préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, ces conditions générales de vente sont communiquées à l'acheteur, qui reconnaît les avoir reçues.

L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

Lui sont transmises de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- le prix du bien ou du service et des frais annexes ;
- tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ;

- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le vendeur s'engage à livrer le produit ;
- les informations relatives à l'identité du vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en oeuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le vendeur communique à l'acheteur les informations suivantes :

- son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- en cas de vente, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-1 et suivants du code de la consommation, de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil, ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente respectivement visés aux articles L. 217-15 et L. 217-17 du code de la consommation ;
- la durée du contrat, lorsqu'il est conclu à durée déterminée, ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée indéterminée.

**Concernant une prestation de services,** le prestataire fournit les informations supplémentaires suivantes avant la conclusion du contrat ou, en l'absence de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation :

- les informations relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles.

Le prestataire de services doit communiquer à l'acheteur, ou mettre à sa disposition, les informations suivantes :

- statut et forme juridique, coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;
- le cas échéant, le numéro d'inscription au Registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;
- pour les activités soumises à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;
- pour le prestataire assujetti à la taxe sur la valeur ajoutée et identifié par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;
- pour le prestataire membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'État membre de l'UE dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- les conditions générales s'il en utilise ;
- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement.

Les informations suivantes peuvent être communiquées à la demande :

- en ce qui concerne les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'État membre de l'UE sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;
- des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et leurs partenariats directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts ; ces informations doivent figurer dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;
- les éventuels codes de conduite auxquels est soumis le prestataire, l'adresse électronique à laquelle ces codes peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;
- les informations sur les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou toute autre instance ;
- lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné, le prix du service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul permettant au destinataire de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé.

### **Article 3 - Commande**

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur les produits et prestations figurant sur les tarifs du vendeur, et accepté par lui, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le bon de commande.

Toute commande, pour être valable, doit être établie sur les bons de commande du vendeur, à la disposition de la clientèle dans ses magasins.

L'acceptation de la commande par le vendeur résulte de la livraison directe des produits commandés.

Toute commande parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive.

Elle entraîne adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et obligation de paiement des produits commandés.

### **Article 4 - Livraison et résolution du contrat**

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, la livraison et les prestations s'effectueront au magasin principal du vendeur, situé à 18-24 rue Chante Coq 74200 THONON LES BAINS dans le délai de 15 jours à compter de la réception par le vendeur d'une commande en bonne et due forme.

En cas d'achat immédiat, les produits situés dans le magasin du vendeur sont immédiatement emportés par le client.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le vendeur livre le bien sans retard injustifié et au plus tard 15 jours après la conclusion du contrat.

En cas de manquement du vendeur à son obligation de livraison à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, l'acheteur peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

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

Néanmoins, l'acheteur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour l'acheteur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Les frais et les risques liés à l'opération de livraison des produits sont à la charge exclusive du vendeur.

A compter de la livraison, les risques des produits sont transférés à l'acheteur.

Hormis cas de force majeure, l'acompte versé à la commande est acquis de plein droit et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

## **Article 5 - Remboursement**

Le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Conformément à l'article L. 242-4 du code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration du délai de 14 jours énoncé ci-dessus,
- de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- de 50 % entre 60 et 90 jours,
- et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

## **Article 6 - Annulation de la commande – Droit de rétractation- Résiliation**

En cas d'annulation de la commande de biens ou de mise à disposition d'espaces de jeux, par l'acheteur, après acceptation du vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme d'un montant de 20% du prix de vente sera acquise au vendeur, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi, sous réserve que la présente stipulation ne fasse pas obstacle au droit de rétractation mentionné ci-après.

Pour la vente de prestations de services (ateliers et conférences), l'acheteur pourra annuler sa commande et obtenir le remboursement de l'intégralité de l'acompte versé à la condition de prévenir le vendeur au moins 48 heures avant la prestation.

Il pourra également demander la modification de la date de la prestation à la condition de prévenir le vendeur au moins 24 heures avant la prestation.

Après expiration de ces délais, aucun remboursement et aucun échange ne seront acceptés, sous réserve que la présente stipulation ne fasse pas obstacle au droit de rétractation mentionné ci-après.

L'article L. 221-18 du code de la consommation prévoit que le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

### **Article 7 - Réception des produits**

L'acheteur prendra réception des produits commandés au magasin principal du vendeur, dans le délai de 15 jours à compter de la réception de l'avis de mise à disposition adressé par le vendeur dès livraison des produits.

Passé ce délai, le vendeur pourra de plein droit résoudre la vente, si bon lui semble, sans mise en demeure préalable, en application des dispositions de l'article 1657 du code civil.

L'acheteur assumera les frais et risques du transport des produits vendus, postérieurement à leur livraison.

### **Article 8 - Prix**

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des produits vendus sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande.

Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises, frais de livraison inclus, emballage compris.

### **Article 9 - Paiement**

Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue comptant à la livraison.

Un acompte d'un montant déterminé lors de la commande est exigé lors de la passation de la commande par l'acheteur.

Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le vendeur.

Toute somme versée d'avance sur le prix, quels que soient la nature de ce versement et le nom qui lui est donné, est productive, au taux légal en matière civile, d'intérêts qui commencent à courir à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du versement jusqu'à la livraison, sans préjudice de l'obligation de livrer, qui reste entière.

Une facture sera remise à l'acheteur sur simple demande.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par l'acheteur au-delà des délais ci-dessus fixés, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard égales à une fois et demi le taux de l'intérêt légal, calculées sur le montant TTC du prix d'acquisition figurant sur ladite facture, seront acquises automatiquement et de plein droit au vendeur, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par l'acheteur, sans préjudice de toute autre action que le vendeur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre de l'acheteur.

### **Article 10 - Garanties - Généralités**

La société POUSS & VOUS est garante de la conformité des biens et des prestations au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue

aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

L'acheteur doit faire connaître au prestataire, les vices et/ou défauts de conformité dans un délai maximum de 10 jours à compter de la fourniture des services.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à remboursement dans un délai de 20 jours maximum.

La garantie du prestataire est limitée au remboursement des services effectivement payés par l'acheteur et le prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

### **Article 11 - Garantie légale de conformité**

L'acheteur bénéficie de la garantie légale de conformité.

Dans le cadre de la mise en oeuvre de celle-ci, il est rappelé que :

- l'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- l'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du code de la consommation ;
- l'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

En outre, il est rappelé que :

- la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale indiquée ci-dessus ;
- l'acheteur 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 conformément à l'article 1644 du code civil.

### **Article 12 - Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de la société POUSS&VOUS seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

### **Article 13 - Transfert des risques**

Le transfert de propriété et des risques de perte et de détérioration s'y rapportant ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par l'acheteur, peu importe la date de livraison. Les produits voyagent donc aux risques et périls du vendeur.

#### **Article 14 - Juridiction compétente**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile à son siège social, 18-24 rue Chante Coq 74200 THONON LES BAINS.

#### **Article 15 - Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige. Le fait que le cas échéant, les échanges habituels entre le vendeur et le consommateur aient lieu totalement ou partiellement dans une langue différente de la langue française, ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation à l'application des présentes conditions générales de vente ou de l'une quelconque de ses stipulations.

#### **Article 16 - Médiation**

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

#### **MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu> ou par voie postale en écrivant à :

#### **MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**

Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

## **02 - Conditions générales de vente sur internet**

#### **Article 1 - Intégralité**

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le site internet <https://www.poussvous.com> et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le vendeur et l'acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance entre sociétés ayant leur siège en France.

## **Article 2 - Contenu**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et de services proposés par le vendeur à l'acheteur, à partir du site internet <https://www.poussvous.com>

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués par les acheteurs situés en France et livrés exclusivement sur le territoire français. Pour toute livraison de biens hors de France, il convient d'adresser un message à l'adresse suivante : [pouss.vous@gmail.com](mailto:pouss.vous@gmail.com)

Ces achats concernent les produits suivants :

- Articles de créateurs locaux et/ou de puériculture
- Fourniture d'espace de jeux pour enfants âgés de 0 à 6 ans restant sous la surveillance des parents ou des accompagnants et accompagnés par ces derniers,
- Ateliers ludiques pour enfants avec et sous la surveillance des parents ou accompagnants.
- Ateliers et conférences à destination des parents et des enfants, dans le domaine de la natalité, la parentalité ou d'activités physiques ou sportives, ainsi que des conférences dans le domaine de la natalité ou la parentalité.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.

## **Article 3 - Informations précontractuelles**

3.1 L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

3.2 Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- le prix du bien ou du service ;
- tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ; Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils seront néanmoins exigibles.
- la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service, quel que soit son prix ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

3.3 Le vendeur communique à l'acheteur les informations suivantes :

- son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;

- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- en cas de vente, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation, de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil, ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente respectivement visés aux articles L. 217-21 et L. 217-24 du code de la consommation ;
- la durée du contrat, lorsqu'il est conclu à durée déterminée, ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée indéterminée.

3.4 Le vendeur indique, en ce qui concerne le contenu numérique :

- toute interopérabilité pertinente de ce contenu avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

**3. 5. Concernant une prestation de services**, le prestataire fournit les informations supplémentaires suivantes avant la conclusion du contrat ou, en l'absence de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation :

- les informations relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles.

Le prestataire de services doit communiquer à l'acheteur, ou mettre à sa disposition, les informations suivantes :

- statut et forme juridique, coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;
- le cas échéant, le numéro d'inscription au Registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;
- pour les activités soumises à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;
- pour le prestataire assujetti à la taxe sur la valeur ajoutée et identifié par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;
- pour le prestataire membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'État membre de l'UE dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- les conditions générales s'il en utilise ;
- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement.

Les informations suivantes peuvent être communiquées à la demande :

- en ce qui concerne les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'État membre de l'UE sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;
- des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et leurs partenariats directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts ; ces informations doivent figurer dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;
- les éventuels codes de conduite auxquels est soumis le prestataire, l'adresse électronique à laquelle ces codes peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;
- les informations sur les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou toute autre instance ;

- lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné, le prix du service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul permettant au destinataire de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé.

#### **Article 4 - La commande**

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout produit, dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, l'acheteur en sera informé par courrier électronique.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales, étant précisé que cette acceptation signifie qu'il en a pris connaissance préalablement, et qu'il les approuve sans réserve dans leur intégralité. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits et prestations disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'acheteur jusqu'à la résolution du problème.

L'annulation de la commande de ce Produit et son éventuel remboursement seront alors effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'acheteur doit appeler le 04 56 66 03 36 (coût d'un appel local).

#### **Article 5 - Signature électronique**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'acheteur :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande,
- signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, l'acheteur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le 04 56 66 03 36.

#### **Article 6 - Confirmation de commande**

Le vendeur fournit à l'acheteur un exemplaire du contrat, sur papier signé par les parties ou sur un autre support durable, confirmant renagement exprès des parties.

## **Article 7 - Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## **Article 8 - Informations sur les produits et prestations**

Les produits et prestations régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le site internet du vendeur et qui sont indiqués comme vendus par le vendeur. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les produits et prestations sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée.

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.

## **Article 9 - Prix**

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable de TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

## **Article 10 - Mode de paiement**

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site du vendeur. L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours. Le vendeur a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé à l'acheteur d'adresser au vendeur une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par le vendeur des pièces envoyées.

Un acompte d'un montant déterminé lors de la commande est exigé lors de la passation de la commande par l'acheteur.

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

#### **Article 11 - Disponibilité des produits - Remboursement - Résolution**

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition des produits seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les livraisons en France Métropole, le délai est de 15 jours ouvrables à compter du jour suivant celui où l'acheteur a passé sa commande.

En cas de non-respect de la date ou du délai de livraison convenu, l'acheteur devra, avant de résoudre le contrat, enjoindre au vendeur d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable.

A défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, l'acheteur pourra librement résoudre le contrat.

L'acheteur devra accomplir ces formalités successives par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par le vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si le professionnel s'est exécuté entre-temps.

L'acheteur pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat.

Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Conformément à l'article L. 242-4 du code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration du délai de 14 jours énoncé ci-dessus,
- de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- de 50 % entre 60 et 90 jours,
- et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, l'acheteur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. L'acheteur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du produit.

## **Article 12 - Modalités de livraison**

Concernant les produits, la livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Elle n'est faite qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du vendeur.

Les produits commandés sont livrés selon les modalités suivantes : la livraison et les prestations s'effectueront au magasin principal du vendeur, situé à 18-24 rue Chante Coq 74200 THONON LES BAINS, avec retrait sur place exclusivement (Click and collect).

Aucune livraison au domicile de l'acheteur, à une autre adresse de livraison ou dans les postes restantes et boîtes postales n'est effectuée.

L'acheteur prendra réception des produits commandés au magasin principal du vendeur, dans le délai de 15 jours à compter de la réception de l'avis de mise à disposition adressé par le vendeur dès livraison des produits.

Passé ce délai, le vendeur pourra de plein droit résoudre la vente, si bon lui semble, sans mise en demeure préalable, en application des dispositions de l'article 1657 du code civil.

L'acheteur assumera les frais et risques du transport des produits vendus, postérieurement à leur livraison.

Pour retirer sa livraison, l'acheteur devra se présenter avec une copie de la commande validée et une copie de sa pièce d'identité.

Il pourra autoriser un tiers à venir retirer sa commande en lui remettant une copie de la commande, une copie de sa carte d'identité ainsi qu'une autorisation signée.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'acheteur ou la personne autorisée doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, l'acheteur ou la personne autorisée doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

L'acheteur doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...).

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

L'acheteur devra alors confirmer par courrier ces réserves au vendeur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du ou des articles.

Si les produits nécessitent d'être restitués au vendeur, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du vendeur dans les 7 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

## **Article 13 - Erreurs de livraison**

L'acheteur devra formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite, au choix de l'acheteur :

- numéro de téléphone : 04 56 66 03 36;
- adresse de courrier électronique : [pouss.vous@gmail.com](mailto:pouss.vous@gmail.com)

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis de l'acheteur.

A réception de la réclamation, le vendeur attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail à l'acheteur. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution du numéro d'échange.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être restitué par l'acheteur dans son ensemble et dans son emballage d'origine sur place, à l'adresse suivante : 18-24 Rue Chante Coq 74200 THONON LES BAINS.

#### **Article 14 - Transfert des risques**

Le transfert de propriété et des risques de perte et de détérioration s'y rapportant ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par l'acheteur, peu importe la date de livraison. Les produits voyagent donc aux risques et périls du vendeur.

#### **Article 15 - Garantie**

La société POUSS&VOUS est garante de la conformité des biens et prestations au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- l'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- l'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du code de la consommation ;
- l'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

En outre, il est rappelé que :

- la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale indiquée ci-dessous ;
- l'acheteur 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 conformément à l'article 1644 du code civil.

L'acheteur est expressément informé que le vendeur n'est pas le producteur de la totalité des produits présentés au sens de la loi n° 98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

#### **Article 16 - Droit de rétractation - Résiliation**

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement de l'article ou de la prestation commandée sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge de l'acheteur.

En cas de prestations de services, c'est la date de conclusion du contrat dont il faut tenir compte.

Les produits doivent cependant être retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 5 jours suivant la notification au vendeur de la décision de rétractation de l'acheteur.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site internet <https://www.poussvous.com>.

Dans ce cas, un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué à l'acheteur. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des produit(s) acheté(s) et les frais de livraison sont remboursés.

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des produits retournés par l'acheteur dans les conditions prévues ci-dessus.

En outre, l'article L. 221-18 du code de la consommation prévoit que le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

## **Article 17 - Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeur a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

## **Article 18 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site internet (documents techniques, dessins, photographies, etc.) reste la propriété du vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## **Article 19 - Informatiques et Libertés**

Les données nominatives fournies par l'acheteur sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Elles peuvent être communiquées aux partenaires du vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet <https://www.poussvous.com> est conforme aux règles légales et aux préconisations de la CNIL.

L'acheteur dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet <https://www.poussvous.com>.

## **Article 20 -Protection des données à caractère personnel**

### **1.1 Collecte des données personnelles**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site (ou « Plateforme ») sont les suivantes:

#### 1.1.1 Ouverture de compte

Lors de la création du compte de l'utilisateur, ses nom, prénom, adresse électronique et date de naissance.

#### 1.1.2 Connexion

Lors de la connexion de l'utilisateur à la Plateforme, celle-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement.

#### 1.1.3 Profil

L'utilisation des prestations prévues sur la Plateforme permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone.

#### 1.1.4 Paiement

Dans le cadre du paiement des produits et prestations proposés sur la Plateforme, celle-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

#### 1.1.5 Communication

Lorsque la Plateforme est utilisée pour communiquer avec d'autres membres, les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire.

#### 1.1.6 Cookies

Les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

### **1.2 Utilisation des données personnelles**

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services de la Plateforme, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation de la Plateforme par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation de la Plateforme ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;

- proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs de la Plateforme;
- mise en œuvre d'une assistance utilisateurs ;
- personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

### **1.3 Partage des données personnelles avec des tiers**

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en œuvre de ces services, la Plateforme est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres de la Plateforme, des informations accessibles au public ;
- quand l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- quand la Plateforme recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, la Plateforme peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre la Plateforme et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si la Plateforme est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

### **1.4 Transfert de données personnelles**

En raison de l'organisation de la société responsable de la Plateforme, au sein d'un groupe international, l'utilisateur autorise la Plateforme à transférer, stocker et traiter ses informations aux États-Unis. Les lois en vigueur dans ce pays peuvent différer des lois applicables dans le lieu de résidence de l'utilisateur, au sein de l'Union européenne. En utilisant la Plateforme, l'utilisateur consent au transfert de ses données personnelles vers les États-Unis. Dans ce dernier cas, la Plateforme demeure responsable des données personnelles qui sont partagées avec des tiers, conformément à la décision d'adéquation de la Commission européenne du 10 juillet 2023 constatant que les États-Unis assurent un niveau de protection équivalent à celui de l'UE.

## **1.5 Sécurité et confidentialité**

La Plateforme met en oeuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et la Plateforme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

## **1.6 Mise en œuvre des droits des utilisateurs**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants :

- ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent en se connectant à leur compte et en configurant les paramètres de ce compte ;
- ils peuvent supprimer leur compte, en écrivant à l'adresse électronique suivante : [pouss.vous@gmail.com](mailto:pouss.vous@gmail.com). Il est à noter que les informations partagées avec d'autres utilisateurs, comme les publications sur les forums, peuvent rester visibles du public sur la Plateforme, même après la suppression de leur compte ;
- ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant, en écrivant à l'adresse électronique suivante : [pouss.vous@gmail.com](mailto:pouss.vous@gmail.com) Dans ce cas, avant la mise en oeuvre de ce droit, la Plateforme peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude ;
- si les données à caractère personnel détenues par la Plateforme sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations, en écrivant à l'adresse électronique suivante : [pouss.vous@gmail.com](mailto:pouss.vous@gmail.com);
- les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données, en écrivant à l'adresse électronique suivante : [pouss.vous@gmail.com](mailto:pouss.vous@gmail.com).

## **1.7 Évolution de la présente clause**

La Plateforme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, la Plateforme s'engage à publier la nouvelle version sur son site. La Plateforme informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

## **Article 21 - Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **Article 22 - Non-renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **Article 23 - Titre**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistant.

### **Article 24 - Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige. Le fait que le cas échéant, les échanges habituels entre le vendeur et le consommateur aient lieu totalement ou partiellement dans une langue différente de la langue française, ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation à l'application des présentes conditions générales de vente ou de l'une quelconque de ses stipulations.

### **Article 25 - Médiation**

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

#### **MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu> ou par voie postale en écrivant à :

#### **MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**

Centre d'Affaires Stéphanois SAS  
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE  
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

### **Article 26 - Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

## **ANNEXE 1 - Dispositions relatives aux garanties légales**

Le Vendeur ou le prestataire est soumis aux conditions de garanties légales prévues aux articles L.217-3, L. 217-4, L. 217-5 du Code de la consommation et aux articles 1641 et 1648 du Code civil :

**Art. L. 217-3 du Code de la consommation** : "Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L.216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

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

**Art. L. 217-4 du Code de la consommation** : " Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat."

**Art. L. 217-5 du Code de la consommation** : "I. - En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. - Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

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

III. - Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat."

**Article L217-8 du Code de la consommation :** « En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

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

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

**Article L217-9 du Code de la consommation :** « Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur. »

**Article L217-10 du Code de la consommation :** « La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien. »

**Article L217-11 du Code de la consommation :** « La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement. »

**Article L217-12 du code de la consommation :** « Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

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

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable. »

**Article L217-14 du Code de la Consommation :** « Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :  
1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;  
2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;  
3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;  
4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix. »

**Article L217-15 du Code de la Consommation :** « Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité. »

**Article L217-16 du Code de la Consommation :** « Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques ».

**Art. 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".

**Art. 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.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents".

## **ANNEXE 2 - Formulaire de rétractation**

A l'attention de la société POUSS&VOUS  
18-24 rue Chante Coq 74200 THONON LES BAINS  
[pouss.vous@gmail.com](mailto:pouss.vous@gmail.com)

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation du contrat portant sur la vente ci-dessous :

Commandé le : .....

Reçu le : .....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Signature du consommateur .....

Date : .....