

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des commandes de produits et /ou services passées par le client (ci-après le « Client ») sur le site <https://www.euromaster.fr/particulier/> (ci-après le « Site Internet »), accessible via le site institutionnel d'Euromaster France <https://www.euromaster.fr/particulier/>, à l'exclusion de toute autre vente de produit ou fourniture de prestation de service et notamment celles proposées en centre de service.

Ainsi, toute commande passée sur le Site Internet implique nécessairement l'acceptation totale, préalable et sans réserve par le Client des conditions générales de vente Euromaster.fr/particulier/ dans leur version en vigueur au moment de la passation de la commande et la reconnaissance explicite par le Client de son obligation de paiement, qui seront matérialisées par la validation de la case à cocher « *J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente et je reconnais que ma commande est avec obligation de paiement* » lors de la passation de la commande par le Client.

Le Client est informé d'une part, que la gamme de produits et services proposée sur le Site Internet n'est pas exhaustive et qu'ainsi, les centres de service du réseau **Euromaster** sont susceptibles de proposer directement au Client d'autres produits ou services, et d'autre part que les livraisons de produits ou la fourniture de services à partir du Site Internet n'est disponible que dans les centres de service proposés au Client lors du processus de commande.

1. Parties au contrat

Le contrat de vente de produits ou de fourniture de prestations de services passé sur le Site Internet est toujours conclu entre :

- Un client tel que défini ci-dessous :

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à une clientèle de consommateurs, c'est-à-dire, au sens du code de la consommation, à des clients personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leurs activités commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. (ci-après le(s) « **Consommateur(s)** »).

Cependant, bien que le Site Internet ne soit pas spécifiquement destiné à une clientèle de professionnels, c'est-à-dire à des clients, personnes physiques ou morales, agissant dans l'exercice de leur activité professionnelle (ci-après le(s) « **Professionnel(s)** »), les présentes conditions générales de vente pourront également s'appliquer à des Professionnels (les Consommateurs et les Professionnels étant ci-après collectivement dénommés le(s) « **Client(s)** »), sous réserve toutefois des conditions spécifiques prévues par les présentes conditions générales de vente ou par la réglementation applicable aux Consommateurs.

Seuls les Clients majeurs résidant en France Métropolitaine et disposant de la capacité juridique de contracter peuvent effectuer une commande sur le Site Internet.

Et

- La société **Euromaster France** ci-dessous désignée (ci-après « **Euromaster** »), à l'exclusion de toute autre personne :

Euromaster France SNC
Capital : de 449 031,60 euros
Numéro unique d'identification : 392 527 404 RCS GRENOBLE
N° TVA intracommunautaire : FR 90 392 527 404
Siège social : 180, avenue de l'Europe - 38330 MONTBONNOT-SAINT-MARTIN
Tél : 04 76 61 56 09
Fax : 04 76 61 56 18
Adresse mail : info.eshop@euromaster.com

Pour l'exécution du contrat, le Client est informé et accepte par avance le fait qu'Euromaster puisse confier l'exécution de tout ou partie de ses obligations aux centres de service du réseau **Euromaster**. En particulier, les parties conviennent qu'**Euromaster** pourra confier la sous-traitance du ou des services commandés par le Client au centre de service désigné, lors de la passation de la commande du Client (qui vaudra agrément du sous-traitant par le Client), ainsi que dans la confirmation de commande adressée au Client.

2. Description des produits et services proposés par Euromaster

Euromaster fournit au Client les informations relatives aux caractéristiques essentielles de chaque produit ou service proposé sur le Site Internet dans la fiche détaillée associée au produit ou service concerné consultable par le Client.

Les photographies, illustrations, images, reproductions des produits telles que reproduites sur le Site Internet sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec les Produits vendus et n'ont donc pas de valeur contractuelle.

S'agissant des produits, les fiches mentionnent, le cas échéant, la période pendant laquelle les pièces indispensables à leur utilisation seront disponibles sur le marché.

3. Prix

Les prix des produits et services figurant sur le Site Internet peuvent être modifiés par Euromaster à tout moment.

En cas de commande sur le Site Internet, les tarifs applicables aux produits et services objets de ladite commande sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande.

Les prix sont exprimés en Euros.

Les prix affichés sur le Site Internet s'entendent toutes taxes comprises, c'est-à-dire intégrant notamment la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et la taxe relative au recyclage des pneus usagés (Eco-tax), conformément à la réglementation applicable, et incluent le cas échéant le prix de l'emballage du ou des produits.

Euromaster, lors de la réalisation de certaines prestations en atelier, collectera et fera éliminer divers déchets, ainsi que des pièces de rechanges usagées. Le coût de cette collecte et de ce recyclage pourront donner lieu à la facturation d'une éco-participation en sus. Sur le Site Internet, le tarif de cette éco-participation apparaîtra à côté du prix des prestations donnant lieu à sa facturation.

En cas d'offre promotionnelle, Euromaster précisera dans l'offre les conditions et la durée de validité de celle-ci.

Les prix des produits et services figurant sur le Site Internet sont exclusivement applicables à la vente en ligne de ces produits et services. En conséquence, ces prix ne sont pas applicables aux achats ou commandes de services réalisés directement en centre de service Euromaster, chaque centre de service Euromaster étant libre de fixer ses tarifs. De même, les prix pratiqués par les centres de service ne sont pas applicables aux commandes effectuées sur le Site Internet.

Le cas échéant, les frais de livraison sont facturés, en sus. Leur montant est indiqué lors du récapitulatif de la commande, avant la validation et le paiement de celle-ci par le Client.

4. Commande

La commande de produits et/ou services avec obligation de paiement par le Client sur le Site Internet s'effectue conformément aux différentes étapes du processus de commande prévues sur le Site Internet, de la sélection du produit et/ou service jusqu'au paiement de la commande, qui se présente comme suit :

1. Recherche et sélection du (ou des) produit(s) et/ou service(s) par le Client ;
2. Affichage de la page de résultats ;
3. Choix du (ou des) produit(s) et/ou service(s) qui s'ajoutera(ont) au panier par un clic sur le bouton « Ajouter au panier », avec une éventuelle proposition de produit(s) et/ou service(s) complémentaire(s) à sa sélection ;
4. Accès à la page du panier, sur laquelle apparaît le cas échéant l'éco-participation, avec possibilité pour le Client de modifier ou supprimer à tout moment un (ou plusieurs) produit(s) et/ou service(s) dans le panier puis validation du panier ;
5. Fourniture par le Client de ses coordonnées et des informations relatives au véhicule concerné par la commande ;
6. Sélection du centre de service EUROMASTER dans lequel le(s) produit(s) sera(ont) retiré(s) par le Client et/ou la(les) prestation(s) de service(s) exécutée(s), et sélection du jour et de l'heure du rendez-vous y afférant ;
7. Accès à la page relative au récapitulatif de la commande contenant notamment les informations sur les produits et/ou services commandés, leurs prix, les frais éventuels, la date prévue pour la délivrance des produits ou la réalisation des services et le centre de service choisi pour la délivrance des produits et/ou la réalisation des services, avec la possibilité pour le Client de modifier le contenu du panier, le centre de service EUROMASTER concerné, l'heure du rendez-vous, etc.
8. Lecture et acceptation des conditions générales de vente par le Client (avec possibilité de les éditer sur support durable) et reconnaissance explicite de son obligation de paiement ;
9. Validation de la commande par le Client par un clic sur le bouton « VALIDER ET PAYER EN LIGNE »
10. Fourniture par le Client de ses informations bancaires, puis validation de ces informations ;
11. Accès à la page de confirmation de paiement ;
12. Envoi d'un email de confirmation au Client à l'adresse qu'il aura renseignée dans ses coordonnées.

A tout moment avant la validation définitive de la commande, le Client sera en mesure de modifier le contenu de sa commande.

Afin de pouvoir procéder à la commande, le Client s'engage à fournir dans le ou les formulaires prévus à cet effet, l'ensemble des informations obligatoires, qu'il certifie réelles et sincères, en particulier celles relatives à son identité et ses coordonnées, ainsi que, le cas échéant, celles relatives

au véhicule concerné par la commande. En cas d'erreur ou d'omission quant auxdites informations, Euromaster ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité de traiter la commande.

La commande du Client n'est définitive qu'à réception de la confirmation de commande adressée par Euromaster à l'adresse email renseignée par le Client, postérieurement à la finalisation de la commande par ce dernier sur le Site Internet.

Cette confirmation de commande est générée automatiquement et adressée au Client dès lors que la page de confirmation de paiement s'est affichée.

Euromaster rappelle que la commande ne sera traitée qu'après réception et encaissement du règlement de la commande.

5. Annulation de la commande

Les offres de produits ou services présentées sur le Site Internet sont exclusivement destinées aux Clients tels que définis à l'article 1 et disposant de la capacité juridique. Euromaster se réserve donc le droit d'annuler toute commande passée par une personne ne répondant pas aux critères visés dans cet article ou par une personne n'ayant pas acquitté tout ou partie des précédentes factures échues.

Par ailleurs, en application de l'article L 121-11 du Code de la consommation, Euromaster sera en droit d'annuler toutes commandes passées par un Client avec lequel elle est en litige pour une commande antérieure, ou si elle estime raisonnablement que ce dernier a enfreint les présentes conditions générales, qu'il s'est engagé dans une activité frauduleuse, et/ou qu'il a refusé de fournir à Euromaster toute information utile et nécessaire de nature à permettre de sécuriser le paiement et la délivrance des produits, ou pour tout autre motif légitime.

En cas d'annulation de commande et si le paiement a déjà eu lieu, le Client recevra un mail à cet effet et sera remboursé par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date du paiement de la commande.

De même, en cas de défaut de paiement par le Client dans les délais impartis, la commande sera annulée par Euromaster.

Par ailleurs, Euromaster rappelle que toute commande passée par le Client est ferme, sous réserve des dispositions de l'article 11 des présentes conditions générales de vente.

Néanmoins, le Client pourra contacter le Service Client d'Euromaster au 04 76 61 56 09, s'il souhaite modifier ou annuler sa commande.

6. Modalités de paiement

Les paiements de produits et/ou services commandés sur le Site Internet sont réalisés par carte bancaire présentant le sigle CB, VISA, ou MASTERCARD.

Le Client a également la possibilité de régler sa commande avec Paypal, un moyen de paiement sécurisé qui lui permet d'effectuer des règlements en ligne sans utiliser sa carte bancaire. Le Client doit se connecter à son compte Paypal pour confirmer le paiement.

Nous comprenons que la sécurité des paiements est importante pour les Clients, et en conséquence elle l'est également pour Euromaster, qui sécurise les données des Clients par différents moyens :

Tous les paiements par carte bancaire sont réalisés par le biais de la plateforme de paiement Ogone (qui est accréditée par les Conseil des normes de sécurité PCI). Ses systèmes et processus sont conformes à la norme de sécurité PCI. Toutes les opérations contenant des informations relatives à la carte bancaire sont transmises par Internet sous forme cryptée utilisant le protocole de sécurité SSL, utilisant actuellement une longueur de clé symétrique effective de 128 bits minimum. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site www.ogone.com

Le Client accède à la plateforme Ogone lorsqu'il valide sa commande en cliquant sur le bouton « **VALIDER ET PAYER** », laquelle est sécurisée comme suit :

- filtrage du site d'origine de la demande de paiement (le Site Internet)
- navigation en mode sécurisé (adresse https)
- encodage SHA-256 (sur 256 bits)

En outre, les paiements par carte sont authentifiés par Ogone en utilisant les process d'authentification des établissements bancaires, vérifiés par le code de sécurité Visa et Mastercard qui garantit la confidentialité de vos données bancaires. Les informations qui sont obtenues lors du paiement ne sont jamais accessibles à Euromaster et sont accessibles uniquement sur la plateforme OGONE.

7. Facturation

Lors de chaque commande, une facture du montant du prix de celle-ci sera établie et sera remise ou adressée au Client à l'adresse indiquée lors de sa commande et ce, au jour de l'exécution de la (des) prestation(s) et/ou du retrait du (des) produit(s).

8. Prestations ou achats complémentaires

En dehors des prestations et produits commandés sur le Site Internet, le Client demeure libre de commander directement auprès du centre de service de son choix un ou plusieurs produits ou une ou plusieurs prestations complémentaires.

Dans un tel cas, le contrat sera passé entre le Client et le centre de service, lequel facturera directement le Client pour les prestations et/ou produits commandés, au tarif en vigueur dans le centre de service.

Seul le centre de service sera responsable de la (des) prestation(s) et/ou produit(s) complémentaire(s) commandé(s) par le Client. Ainsi, Euromaster ne saurait être tenue responsable pour les produits ou prestations complémentaires commandés auprès d'un centre de service appartenant ou exploité par un tiers, notamment les centres de service franchisés.

9. Transfert de la propriété et des risques

Les risques relatifs aux produits sont transférés au Client au moment où ce dernier en prendra physiquement possession lors de leur retrait dans le centre de service, matérialisé par la signature de ce dernier de tout document attestant de la date de réception desdits produits sauf s'il désigne un

transporteur autre que celui proposé par Euromaster, auquel cas, les marchandises voyageront aux risques et périls du Client.

Euromaster conserve la propriété de l'ensemble des produits commandés par le Client jusqu'au complet paiement de la commande et ce, sans préjudice des dispositions ci-dessus.

10. Livraison de produit(s) et réalisation des services

- Présentation de documents

Afin de pouvoir retirer le (les) produit(s) et/ou de faire exécuter la(les) prestation(s) commandé(s), le Client devra se présenter dans le centre de service désigné dans sa commande, muni des documents suivants :

- Email de confirmation de la commande ;
- Carte grise du véhicule concerné par la commande ;
- Original d'une pièce d'identité du Client en cours de validité.

- Lieu et date de livraison des produits et d'exécution des prestations de services

La livraison d'un ou plusieurs produits commandés par le Client sur le Site Internet est effectuée par la remise directe du (ou des) produit(s) au Client dans le centre de service Euromaster désigné dans la commande du Client, au plus tard à la date limite indiquée au Client avant la validation définitive de sa commande, rappelée dans la confirmation de commande adressée au Client.

De même, Euromaster s'engage à exécuter la(les) prestation(s) de services acheté(es) par le Client sur le Site Internet au plus tard à la date limite indiquée au Client avant la validation définitive de sa commande, rappelée dans la confirmation de commande adressée au Client.

A défaut d'indication d'un délai de livraison pour les produits et d'exécution pour les prestations ou d'accord avec Euromaster, le délai légal de 30 jours s'appliquera.

- Délai de retrait du produit par le client

Le ou les produit(s) commandé(s) par le Client seront mis à la disposition du Client pendant un délai maximum de 6 (six) semaines à compter de la date de livraison maximale mentionnée dans la confirmation de commande.

Passé ce délai, Euromaster pourra disposer du ou des produits non retirés par le Client, sans que celui-ci ne puisse obtenir la résolution de la vente intervenue, et le montant réglé par le Client demeurera acquis par Euromaster.

- Délai de reprise du véhicule

Le Client s'engage à reprendre son véhicule dans la journée au cours de laquelle la ou les prestations ont été réalisées par Euromaster sur son véhicule, dans les horaires d'ouverture du centre de services concerné.

Dans l'hypothèse où le véhicule demeurerait dans le centre de service à l'heure de la fermeture de ce dernier, des frais de gardiennage de véhicule abandonné seront facturés au Client, 9 jours à compter de la date d'envoi d'une mise en demeure de le récupérer, restée sans effet et Euromaster se réserve

le droit de procéder à l'enlèvement ou au déplacement du véhicule par les services de police aux frais du Client.

- Indisponibilité du produit ou service à la date prévue de livraison

En cas d'impossibilité pour Euromaster de livrer tout ou partie de(s) produit(s) ou d'exécuter tout ou partie de(s) service(s) objet(s) de la commande à la date prévue, ou à défaut de délai indiqué, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le Client en sera informé par Euromaster dans les meilleurs délais et au plus tard avant la date de livraison prévue.

Le Client pourra alors à son choix :

- maintenir sa commande, si Euromaster lui propose un nouveau délai de livraison et/ou d'exécution de la (des) prestation(s) ;
- accepter la fourniture d'un bien ou d'un service d'une qualité et d'un prix équivalents à celui ou ceux commandés, si Euromaster le lui propose ;
- demander la résolution de la vente ou du contrat de prestation de service, par tout écrit sur un support durable, adressé impérativement au siège social d'Euromaster, à l'attention du Service Qualité (gen.fra.qualité@euromaster.com ou 180, Avenue de l'Europe – 38330 Montbonnot-Saint-Martin), si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Euromaster 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 de vente ou de fourniture de prestation de service sera alors considéré comme rompu à la réception par Euromaster ~~de la lettre ou~~ de l'écrit par lequel le Client l'informe de sa décision de résoudre le contrat à moins qu'Euromaster ne se soit exécuté entre-temps. Euromaster remboursera au Client les sommes qu'il aura versées dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

11. Droit de rétractation

CETTE CLAUSE NE S'APPLIQUE QUE POUR LES VENTES AUX CONSOMMATEURS, TELS QUE DEFINIS A L'ARTICLE 1 DES PRESENTES SONT DONC EXPRESSEMENT EXCLUS DE CETTE DISPOSITION LES PROFESSIONNELS AU SENS DU MEME ARTICLE.

- Droit de rétractation au bénéfice du Client

Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai court à compter du lendemain du jour :

- **de la réception du produit par le Client** ou un tiers autre que le transporteur désigné par le Client et matérialisée par la signature par le Client ou le tiers désigné de tout document attestant de la susdite date de réception, **pour la vente de produits et pour les contrats de prestations de services incluant la livraison de biens**
- **de la conclusion du contrat sur le Site Internet**, matérialisée par la validation définitive de la commande, **pour les prestations de services.**

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Par exception, le droit de rétractation ne peut être exercé dans les 13 cas d'exclusion prévus à l'article L221-28 du Code de la consommation reproduit ci-après.

Notamment, le droit de rétraction ne peut être exercé pour les contrats :

- de prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation, avant la fin du délai de 14 jours,
- de fourniture de tout produit confectionné selon les spécifications du Client, ou nettement personnalisé.

S'agissant des produits, le droit de rétractation porte exclusivement sur des produits non altérés, en état neuf. Ainsi, toute utilisation du produit altérant l'état neuf de ce dernier interdit ensuite l'exercice du droit de rétractation. A titre d'exemple, s'agissant des pneumatiques, le déplacement du véhicule sur lesquels ils sont montés en altèrent l'état et s'oppose donc au retour du produit au titre du droit de rétractation.

Le Client est informé que dès lors, qu'il a apposé sa signature sur la facture et demandé expressément de commencer les prestations avant la fin du délai de rétractation, l'exercice du droit de rétractation avant l'exécution entière desdites prestations, oblige le Client à payer des frais et le droit de rétractation ne pourra plus être exercé.

- Exercice du droit de rétractation

L'exercice du droit de rétractation s'effectue comme suit :

- Prestations de services

Lorsque la rétractation porte sur une prestation de services, le Client devra effectuer la rétractation en remplissant le bordereau de rétractation accessible en annexe 2 ou en cliquant sur **le lien suivant** et le renvoyer avant la fin du délai de rétractation par email dûment complété à l'adresse suivante : info.eshop@euromaster.com. L'utilisation du bordereau de rétractation n'est pas obligatoire : Ainsi, le Client a également la possibilité d'adresser à Euromaster par mail à cette même adresse toute autre déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

Le remboursement du Client est effectué par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification par le Client de l'exercice de son droit de rétractation.

Il est rappelé qu'aucune rétractation ne pourra être effectuée pour toute prestation de services exécutée avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation, avant la fin du délai de 14 jours.

- Produits

Lorsque la rétractation porte sur un ou plusieurs produits, le Client devra effectuer la rétractation en remplissant le bordereau de rétractation accessible en annexe 2 ou en cliquant sur **le lien suivant** et le renvoyer avant la fin du délai de rétractation par email dûment complété à l'adresse suivante : info.eshop@euromaster.com. L'utilisation du bordereau de rétractation n'est pas obligatoire : Ainsi, le Client a également la possibilité d'adresser à Euromaster par mail à cette même adresse toute autre déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

Au plus tard dans les 14 jours suivant notification à Euromaster de sa décision de se rétracter, le Client retournera le (ou les) produit(s) dans le centre de service dans lequel il(s) lui a(ont) été remis, à **ses frais et risques**, dans leur emballage d'origine, accompagné(s) de tous les éléments avec lesquels il(s) a(ont) été remis au Client, ainsi que des documents suivants :

- la preuve d'achat du (ou des) produit(s) sur le Site Internet ;
- le bordereau de rétractation accessible en annexe 2 ou en cliquant sur **le lien suivant** dûment complété par le Client ou toute autre déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

Toute rétractation qui serait exercée dans des conditions différentes de celles reproduites ci-dessus ne saurait être valable et pourra être refusée par Euromaster.

Le remboursement du Client est effectué par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date de dépôt du ou des produits concernés par le Client à Euromaster. Il couvre le prix du ou des produits, ainsi que les frais de livraison (le cas échéant calculés au prorata du montant des produits commandés, si la rétractation ne porte que sur une partie seulement de la commande).

12. Garanties et Responsabilités

12.1 – En application des dispositions légales, Euromaster est seule responsable à l'égard du Client en qualité de vendeuse des produits et/ou de prestataire de services, sans préjudice de la possibilité pour Euromaster d'engager parallèlement la responsabilité de tiers à son égard.

En conséquence, dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité d'Euromaster ou mettre en œuvre la garantie portant sur les produits ou services fournis, le Client s'engage à en informer Euromaster par lettre recommandée AR, accompagnée de la facture d'achat des produits ou services en cause, sous un délai de rigueur de 8 jours à compter de la connaissance du défaut sous peine de déchéance des droits et ce avant toute prise de contact avec le centre de service EUROMASTER dans lequel les produits ont été livrés ou les services réalisés conformément à la procédure de SAV (voir article « SAV »).

Le Client réalisant ses commandes de produits et services en ligne est seul responsable des choix qu'il opère. Ainsi, les parties conviennent que la responsabilité d'Euromaster ne saurait être engagée en raison de l'inadaptation du produit ou service commandé au véhicule du Client, notamment lorsque le montage a été réalisé par un tiers prestataire, et plus généralement aux besoins du Client. Euromaster demeure libre de refuser l'installation d'un produit ou de réaliser un service dans le cas où elle jugerait qu'ils sont inadaptés au véhicule du Client.

12.2. En tout état de cause, la garantie des produits vendus par Euromaster est une garantie contractuelle qui couvre les défauts reconnus par leur fabricant.

Cette garantie ne couvre pas les - défauts résultant d'une utilisation anormale ou fautive, d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des marchandises, de leur usures - les dommages et les usures résultant d'une adaptation ou d'un montage spécial ou anormal ou intervenus après l'intervention d'un tiers - les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure. En outre, les prescriptions de la SOCIETE concernant le stockage, la monte, le gonflage, la pression, le resserrage des roues (en ce qui concerne les poids lourds) et l'utilisation des pneumatiques doivent être respectées par le CLIENT ou ses préposés. De même, dans ces circonstances, la responsabilité de la SOCIETE ne pourra être recherchée.

Les Clients « consommateurs » peuvent également souscrire lors de l'achat de pneumatiques tourisme à l'offre payante « Master Sérénité » aux conditions précisées au contrat.

12.3 - Indépendamment des garanties commerciales éventuellement consenties ou souscrites, les CLIENTS bénéficient, dans tous les cas, des garanties légales suivantes (qui sont rappelées en annexe 1 des présentes conditions) :

- Les seuls CLIENTS « consommateurs » bénéficient de la **garantie légale de conformité** (articles L217-4 et suivants du Code de la consommation) qui impose au vendeur de livrer des marchandises conformes au contrat et de répondre des défauts de conformité existant lors de la délivrance (y compris ceux 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). Si cette garantie est acquise, le CLIENT peut choisir entre la réparation et le remplacement des marchandises, sauf si ce choix implique un coût manifestement disproportionné, auquel cas le vendeur optera pour la solution la moins onéreuse. Le CLIENT bénéficie d'un délai de deux ans, suivant la livraison des marchandises, pour faire valoir cette garantie, et dans ce délai, n'a pas à prouver que les défauts existaient avant la vente, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai de présomption est de six mois.

- Tous les CLIENTS bénéficient de la **garantie légale des vices cachés** (articles 1641 et suivants du Code civil) qui impose au vendeur de garantir que les marchandises vendues ne présentent pas de vices rédhibitoires, existant avant la vente et les rendant impropres à l'usage prévu. Si cette garantie est acquise, le CLIENT a le choix entre la résolution de la vente ou la conservation des marchandises contre diminution du prix fixé par expert et devra intenter une action dans un délai de deux ans à compter de la découverte du défaut.

Les CLIENTS « professionnels », présumés pouvoir déceler l'existence du vice caché, devront rapporter la preuve qu'il était indécélable au jour de la livraison.

Il est clairement spécifié que pour les Clients « professionnels », l'appréciation des vices cachés se fera en considération de leur qualité d'acheteur professionnel ; le vice caché s'entend alors d'un défaut de réalisation du produit le rendant impropre à son usage et non susceptible d'être décelé par l'acheteur avant son utilisation.

12.3 - Dispositions applicables aux Professionnels tels que définis à l'article 1

Toute contestation de la part du Professionnel relative à l'ensemble de la relation commerciale de vente nouée sur le Site Internet avec Euromaster (facture, qualité des produits...) ne pourra être prise en compte après l'expiration d'un délai de trois (3) mois à compter de la survenance de l'événement contesté.

Quel que soit le fondement sur lequel la responsabilité juridique d'Euromaster est recherchée, Euromaster ne pourra être tenue responsable que des dommages matériels directs consécutifs subis par le Professionnel, et ce dans la limite maximum du montant encaissé au titre de la vente des produits ou de la commande des services concernés, étant précisé qu'en cas d'intervention d'un tiers non autorisé ou en cas de force majeure, toute responsabilité est exclue.

Enfin, tout retour de produits **par un Professionnel** dû à un problème de qualité entraînera constitution d'un avoir au profit du Professionnel après vérification qualitative et quantitative des produits retournés. L'avoir sera établi dès que les justificatifs présentés par le Professionnel sont reconnus par Euromaster comme établissant le défaut de qualité, et au plus tard dans les 30 jours de la réception desdits justificatifs. Toutefois, et même si toutes les conditions de la compensation légale ne sont pas réunies, Euromaster pourra opposer la compensation entre les sommes qu'elle devrait au Professionnel et celles dont le Professionnel serait redevable.

13. SERVICE-APRES-VENTE

En cas de défaut lié à un produit ou à une prestation de service, le Client en informera le service-après-vente d'Euromaster au 04 76 61 56 09 et ce avant toute prise de contact avec un centre de service Euromaster.

- Produits ou services bénéficiant de la garantie

En cas de problème après une vente couverte par les garanties exposées ci-avant, le Client se rendra dans le centre de service Euromaster dans lequel le ou les produits ont été livrés, ou la ou les prestations exécutées.

Le centre de service Euromaster procèdera alors à la réparation ou au remplacement du ou des produits, sans frais pour le Client s'agissant des éléments sous garantie et ce, selon les conditions visées au présent article.

- Produits ou services ne bénéficiant plus de la garantie

En cas de défaut relatif à des produits ou services ne bénéficiant plus de la garantie, le Client pourra s'adresser au centre de service Euromaster de son choix, qui lui facturera les prestations au tarif en vigueur dans le centre de service, selon les conditions commerciales applicables dans ledit centre de service.

14. Assurance

Pour garantir les conséquences de son activité en France Métropolitaine, Euromaster a souscrit une police d'assurance auprès de la Compagnie **Allianz Global Corporate & Specialty SE**, Succursale en France située 1 cours Michelet – CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex, comportant les garanties suivantes :

1/ RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION

- Tous dommages confondus par sinistre 30.000.000 €
- **DONT :**
- Dommages immatériels non consécutifs par année d'assurance 5.000.000 €
- Objets confiés / Responsabilité Civile Dépositaire par sinistre 1.500.000 €
- Dommages résultant d'atteintes à l'environnement par année d'assurance 3.000.000 €

2/ RESPONSABILITE CIVILE APRES TRAVAUX / APRES LIVRAISON / RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

- Tous dommages confondus par année d'assurance 30.000.000 €

DONT :

- Dommages immatériels non consécutifs par année d'assurance 5.000.000 €

15. Données personnelles et bancaires

15.1 Données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la passation et au retrait de commandes auprès d'Euromaster. Etant précisé que, les informations recueillies qui sont signalées par un astérisque sont obligatoires au traitement de la commande du Client.

Afin de répondre aux besoins des Clients, d'assurer un service à distance optimal et de gérer les relations commerciales et de statistique du groupe Euromaster, Euromaster est amené à enregistrer certaines données nominatives (nom, prénom, adresse).

Les informations transmises sont strictement confidentielles et pourront être transmises aux services concernés d'Euromaster et à des entreprises liées contractuellement à elle afin de fournir aux Clients un service de qualité adapté à leurs besoins.

Les données concernées sont conservées pendant une durée de cinq (5) ans suivant la fin du contrat de vente (nom, prénom, adresse, etc...).

Euromaster pourra toutefois conserver les données personnelles du Client sous forme d'archives dans le cadre de la stricte application de ses obligations légales, comptables et fiscales.

Conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès à ses données, de rectification, d'effacement, d'opposition, d'un droit à la portabilité aux données le concernant, d'un droit à la limitation du traitement, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort.

Ces droits peuvent être exercés en adressant soit un courrier à l'adresse suivante : Euromaster France – Service Qualité – 180 avenue de l'Europe 38330 Montbonnot Saint-Martin soit un email au Service Qualité à l'adresse suivante : gen.fra.qualite@euromaster.com.

Afin qu'Euromaster puisse traiter la demande du Client, celle-ci devra obligatoirement être accompagnée d'un justificatif d'identité.

En cas de contestation, le Client peut également former une réclamation auprès de la CNIL dont les coordonnées figurent à l'adresse Internet <https://www.cnil.fr>.

Par ailleurs, il est indiqué qu'en cas de recueil auprès d'un Client « consommateur » de ses données téléphoniques, ce dernier dispose du droit à s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Enfin, lors du processus de commandes de produits et/ou services passées en ligne, par le Client, lorsque ce dernier complète le n° d'immatriculation de son véhicule, cela permet à Euromaster d'interroger le fichier détenu par la société AAA DATA issu du fichier SIV (Système d'Immatriculation des Véhicules). A partir des données recueillies concernant le véhicule dont le Client a entré le n° d'immatriculation, Euromaster peut interroger une base de données techniques sur les véhicules afin de déterminer la pièce qui lui correspond le mieux. Conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès à ses données, de rectification, d'effacement, d'opposition, d'un droit à la portabilité aux données le concernant, d'un droit à la limitation du traitement, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort. Ces droits peuvent être exercés directement auprès de la préfecture de son choix ou de la société AAA DATA par courrier postal à l'adresse : AAA DATA – Correspondant CNIL – 2, rue de Presbourg – 75008 PARIS.

15.2 Informations bancaires

Les informations bancaires communiquées par le Client lors d'un achat en ligne ne sont ni stockées, ni visibles sur internet. Par son système de sécurisation, Euromaster certifie la confidentialité de ces données bancaires. Les prestataires bancaires collectent et traitent également les données personnelles concernant les moyens de paiement du Client (numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel, ...). Ces données bancaires ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire à la transaction.

16. Archivage

Euromaster archivera le détail des commandes d'un montant supérieur ou égal à 120 € et les factures correspondantes sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil. Les registres informatisés d'Euromaster seront considérés comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre Euromaster et les Clients.

Le Client pourra obtenir une copie des documents archivés sur simple demande effectuée à l'adresse gen.fra.qualité@euromaster.com.

17. Force Majeure / Cas fortuit

Euromaster sera libéré de ses obligations pour tout événement indépendant de sa volonté qui empêche ou retarde le retrait des produits ou la réalisation des prestations commandés, assimilé contractuellement à un cas de force majeure. A titre d'exemple, il en sera ainsi en cas d'événements intervenant chez Euromaster, ses fournisseurs, tels que : guerre, cyclone, tremblement de terre, raz de marée, inondations, grèves totales ou partielles... ou tout autre cause et événement indépendant de la volonté d'Euromaster (liste non exhaustive).

De même, la responsabilité d'Euromaster ne pourra être mise en cause en cas de perturbations ou de dommages résultant de l'utilisation du réseau internet dont notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques sur l'ordinateur dont s'est servi le Client pour consulter le Site Internet d'Euromaster.

18. Droit applicable - Différends

Pour les besoins des présentes conditions générales de vente, Euromaster fait élection de domicile à son siège social.

L'ensemble des relations contractuelles entre Euromaster et le Client, issu de l'application des présentes conditions générales de vente, et tous litiges en découlant, quelle qu'en soit la nature, seront soumis à tous égards au droit français.

En cas de litiges, les Consommateurs doivent, d'abord adresser une réclamation écrite à la SOCIETE. En second recours, ils peuvent s'adresser au Médiateur du CNPA, par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse : M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), 50 rue Rouget de Lisle - 92158 SURESNES CEDEX, ou En outre, Euromaster informe les Consommateurs » de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plate-forme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Les Consommateurs peuvent également s'adresser aux tribunaux compétents, dans les conditions de droit commun.

Pour les Professionnels, tous les litiges seront portés devant les tribunaux compétents du ressort du siège social de la SOCIETE, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Version mise à jour le 29/10/2019



ANNEXE 1 : Dispositions légales relatives à la garantie légale de conformité et à la garantie légale des vices cachés :

Article L217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

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

Article L217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»

Article L217-7 du 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 L217-8 du 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 connaissait 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 L217-9 du Code de la 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 L217-10 du 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 inconvénient 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 L217-11 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 L217-12 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 L217-13 du Code de la consommation : « Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi. »

Article L217-14 du Code de la consommation : « L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil. »

Article L217-16 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 1642 du Code civil : « Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. »

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 1645 du Code civil : « Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur. »

Article 1646 du Code civil : « Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente. »

Article 1648 alinéa 1^{er} 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

Pour effectuer une demande de rétractation (Articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation), il vous suffit de compléter ce formulaire et de l'envoyer par email à l'adresse suivante : info.eshop@euromaster.com, dans le délai légal de 14 jours. Vous pouvez également nous adresser par mail, dans le même délai et à cette même adresse toute autre déclaration exprimant sans ambiguïté votre volonté de vous rétracter.

Ce formulaire de rétractation ne doit être utilisé que si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur le site <https://www.euromaster.fr/particulier/> et sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation rappelées par les Conditions Générales de Vente [Euromaster.fr/particulier/](https://www.euromaster.fr/particulier/).

A l'attention d'Euromaster France – 180, Avenue de l'Europe, 38330 Montbonnot Saint Martin :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / pour la présentation de service(*) ci-dessous :

Commandé le / Reçu le (*)

N° de commande : FR (Ce code figure dans l'email de confirmation)

N° de paiement Ogone : / Montant de la transaction :

Si la rétraction ne concerne qu'une partie de la commande préciser les produits et/ou services concernés :

Nom et prénom du/des consommateur(s) :

Adresse postale du/des consommateur(s) :

Adresse email et N° de téléphone du du/des consommateur(s) :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile

Pour rappel :

- En cas de rétractation portant sur un ou plusieurs produits, vous devez nous restituer le (ou les) produit(s) concerné(s) dans le centre de service dans lequel il(s) vous a(ont) été remis, à vos frais et risques, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours de la date à laquelle vous nous avez informé de votre décision de vous rétracter.

Le(s) produit(s) doivent nous être restitués, dans l'emballage d'origine (le cas échéant), accompagné(s) de tous les éléments avec lesquels il(s) vous a(ont) été remis.

Au moment de cette restitution, vous serez demandés à titre justificatif les documents suivants : la preuve d'achat du (ou des) produit(s) sur le Site Internet et le justificatif de votre demande de rétractation. En cas de restitution de produits, votre remboursement interviendra dans les 14 jours de cette restitution, par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement.

ANNEXE 3 - Articles du Code de la consommation concernant le droit de rétractation :

Article L.221-18 : « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :
1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.»

Article L.221-19 : « Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :
1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. »

Article L.221-20 : « Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est

prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.»

Article L.221-21 : « Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.»

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

Article L.221-23 : « Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens. Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.»

Article L.221-24 : « Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

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

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.»

Article L.221-25 : « Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout

moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.»

Article L.221-26 : « Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 221-9 et L. 221-13. »

Article L221-27 : « L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. »

Article L221-28 : « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :
1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et 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° Conclues 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. »

Article L242-3 : « Est nulle toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation défini à l'article L. 221-18. »

Article L242-4 : « 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 dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article L. 221-24, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal. »