



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

APPLICABLES A COMPTER DU 28 AVRIL 2017

Mise à jour le 15 janvier 2021 (changement d'adresse siège)

Article 1. Définitions

Client : désigne soit les personnes physiques agissant à titre privé et disposant de leur pleine capacité, ou les personnes morales, qui commandent un Equipement et/ou une Prestation. Certains Equipements ou Prestations peuvent être réservés aux Clients personnes physiques ou professionnels

Commande : désigne la commande régie par les présentes Conditions Générales de Vente (CGV)

Equipement/Prestation : désigne l'équipement photovoltaïque ou la prestation commandée par le Client. Les caractéristiques des Equipements et Prestations sont détaillées dans nos offres techniques. Les photographies illustrant les Equipements sont indicatives et non contractuelles.

Article 2. Objet

— Les présentes CGV définissent les conditions de vente des Equipements et de réalisation des Prestations décrites dans nos offres.

— Toute validation de Commande par le Client emporte son adhésion sans réserve aux CGV. Les CGV sont mises à disposition et peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par GIRERD EnR; les modifications étant alors applicables à toutes Commandes postérieures. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la Commande.

— Les Clients sont informés des caractéristiques essentielles des Equipements et Prestations, de leur prix, de la date de livraison de l'Equipement ou d'exécution des Prestations ; et invités à prendre connaissance des notices d'emploi jointes aux Equipements (précautions d'emploi, conditions d'utilisation...). GIRERD EnR peut actualiser, améliorer ses fiches produits ou retirer de la vente certains Equipement ou Prestations. La disponibilité des Equipements s'entend dans la limite des stocks disponibles, cette information étant fournie au moment de la passation de la Commande.

— Toute Commande anormale ou de mauvaise foi, toute fraude ou tentative de fraude, tout incident de paiement du prix d'une Commande pourra entraîner le refus de la Commande.

Article 3. Processus de Commande

— Les informations enregistrées par le système informatique de GIRERD EnR ou ses prestataires sont considérées comme valant preuve des relations entre cette dernière et le Client.

- Les informations à fournir par le Client ainsi que les étapes nécessaires à la passation et au traitement de sa Commande sont précisées au moment de la commande. Le Client s'engage sur l'exactitude et la véracité des informations qu'il fournit.

— Une fois la commande signée « Bon pour Accord » le Client est engagé, sous réserve du droit légal de rétractation.

- Conformément aux dispositions de l'article L121-11 du Code de Consommation, GIRERD EnR est en droit de refuser une Commande pour motif légitime, dont elle informera le Client. Pourra constituer un tel motif, le défaut de tout ou partie des informations nécessaires au traitement de la Commande et/ou l'indisponibilité temporaire ou définitive des Equipements ou Prestations commandés.

— L'acceptation de la Commande par GIRERD EnR est matérialisée par l'envoi de la facture d'acompte.

Article 4. Prix

— Les prix de vente sont ceux figurant sur l'offre au jour de la validation de la Commande. Ils sont exprimés en euros et s'entendent TVA et frais de livraison compris. En cas d'erreur typographique manifeste sur un prix, GIRERD EnR signalera au Client cette erreur et pourra annuler la Commande des Equipements ou Prestations concernés sans indemnité.

— Une facture est établie pour chaque Commande. Elle est remise au Client lors de la livraison ou envoyée par mail ou courrier postal à l'adresse de facturation du Client.

— Le prix est dû à réception de la facture par le biais des différents modes de paiement proposés.

— Tout retard de paiement total ou partiel pourra justifier la suspension temporaire ou définitive de la livraison.

— Pour les Forfaits « Monitoring », « Contrôle Plus » et « Contrôle annuel » la prestation est intégralement facturée à terme annuel à échoir.

— Le prix des Prestation donnant lieu à abonnement est révisé de manière automatique et annuelle à la date anniversaire de la Commande en application de la formule $P = Po \cdot ICHTrev-TS / ICHTrev-TSo$ ou Po représente la part fixe du prix ci-dessus défini ; $ICHTrev-TSo$ représente l'indice INSEE du coût horaire du travail révisé pour les Industries Mécaniques et Electriques connu au moment à la date de la Commande ; $ICHTrev-TS$ représente le dernier indice connu à la date de révision.

— En cas de réclamation, le Client s'interdit, de retenir tout ou partie des sommes dont il est redevable ou



d'opérer une compensation. Toute modification du taux de la TVA est applicable immédiatement aux sommes non échues. Tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une majoration égale à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal majoré de 10 points appliqué sur les sommes dues toutes taxes comprises, avec un minimum de cinquante (50) € correspondant aux frais administratifs générés

Article 5. Livraison et exécution

- Le Client s'engage à prendre livraison de l'Équipement et des Prestations à l'adresse indiquée lors de la Commande. La livraison des Équipements est réputée effectuée par remise directe au Client à l'adresse mentionnée dans sa Commande.
- Le Client s'engage, après ouverture et vérification du contenu du colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison qui lui est présenté. En cas de problème le Client porte toutes réserves correspondantes aux observations constatées sur la feuille d'émargement, fait co-signer le livreur et conserve un exemplaire du document. Toute réserve ou réclamation pour livraison incomplète, non conforme ou pour défaut apparent à la livraison doit être adressée à GIRERD EnR par e-mail à l'adresse suivante contact@girerd-enr.fr dans les meilleurs délais.
- Accessibilité du site de livraison : En cas d'impossibilité de livrer le Client de son fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait des équipements après avis de passage, indications non conformes à celles précisées par le Client, GIRERD EnR se réserve le droit de reporter la date de livraison, ou d'annuler la livraison et de procéder au remboursement de la Commande, déduction faite d'une indemnité forfaitaire de 200€ correspondant aux frais de livraison de l'Équipement. Le Client doit donc prendre soin de vérifier la bonne accessibilité du lieu de livraison à un camion de livraison et informer GIRERD EnR de tout particularisme susceptible de compliquer la livraison. Dans le cas de livraison avec prise de rendez-vous le Client s'engage à être présent à la date et horaire fixé d'un commun accord.
- Le transfert des risques de pertes ou de détériorations des équipements intervient au moment de la sa remise au client.
- La configuration technique de l'Équipement précisée sur la Commande est indicative. GIRERD EnR peut modifier unilatéralement et sans notification la marque des sous-ensembles constitutifs de l'Équipement (marque/puissance/caractéristiques techniques et esthétiques des panneaux, onduleurs, etc...) sous réserve que ces modifications ne diminuent pas significativement les capacités de production de l'Équipement et n'augmentent pas son prix.
- Si la Mise en service de l'Équipement est effectuée par le Client en suivant la procédure précisée dans la notice de l'Équipement. GIRERD EnR ne pourra être tenu pour responsable en cas de manquements liés aux démarches administratives mais également des défaillances de l'Équipement qui sont liées à son installation, aux modalités de mise en service, et/ou au non-respect de normes techniques ou réglementaires.

Article 6. Délai

- GIRERD EnR procède à la livraison des Équipements au plus tard dans les 3 mois calendaire suivant la réception du paiement. Pour les Commandes de Prestation, le Client est contacté au plus tard dans les 48 heures ouvrées suivant la réception de sa commande pour convenir d'une date de réalisation laquelle intervient au plus tard dans les 5 mois calendaires suivants.
- Ce délai peut être prorogé en cas de survenance d'un cas fortuit, d'un cas de force majeure, ou d'une cause légitime de suspension du délai, et ce du nombre de jours pendant lesquels l'événement considéré fait obstacle à l'exécution de la Commande.

Sont notamment considérées comme causes légitimes de suspension des délais :

- Les intempéries ayant une incidence sur les conditions de livraison/réalisation de la commande et/ou la sécurité des intervenants,
 - Les grèves,
 - L'impossibilité d'accéder dans des conditions normales au site de livraison désigné par le Client,
 - L'indisponibilité du Client à plus de 3 dates proposées pour l'exécution des Prestations.
- En cas de non-respect du délai de livraison ou d'exécution de la Commande par GIRERD EnR, le Client peut résoudre la Commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si, après avoir enjoint GIRERD EnR selon les mêmes modalités d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. La Commande est alors considérée comme résolu à la réception du courrier recommandé par GIRERD EnR et sauf exécution avant sa réception.

Article 7. Rétractation

- En application de l'article L 221-18 et suivants du code de la consommation, le Client — lorsqu'il est un consommateur — dispose d'un droit de rétractation de tout ou partie de sa Commande, sans motif, et qui expire quatorze jours (14) à compter de la validation de la Commande.
- Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à GIRERD EnR (GIRERD EnR — Impasse des Magnolias – 19240 Saint Viance), sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier postal avec accusé de réception ou par e-mail à contact@girerd-enr.fr.
- Si le Client utilise ce droit, GIRERD EnR lui adresse un accusé de réception sur support durable (ex : email).



Le Client qui exerce ce droit de rétractation ne supporte aucune pénalité mais conserve à sa charge les frais et risques de retour des Equipements au tarif pratiqué par la Poste ou un transporteur.

— Le retour de l'Equipements, si celui-ci est déjà livré, doit alors s'effectuer dans un délai maximum de 14 jours ouvrés suivant l'envoi de sa notification de rétractation, dans leur emballage d'origine ou de nature à préserver sa parfaite intégralité, en parfait état, non utilisés et accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels. Pour effectuer son retour, le Client doit au préalable, contacter GIRERD EnR à l'adresse contact@girerd-enr.fr pour demander un accord de retour ainsi qu'une adresse d'envoi, qu'il devra impérativement joindre à l'Equipement retourné. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis ne pourront pas être repris.

Article 8. Obligations et engagements du Client

— Le Client s'engage à :

- être présent aux rendez-vous fixés par GIRERD EnR pour l'exécution des Prestations si nécessaire.
- apporter sa pleine et entière collaboration à l'exécution des présentes, et communiquer toutes les informations nécessaires à cet effet. Il communique un numéro de téléphone auquel il est facilement joignable et fait part de toute modification des informations le concernant figurant dans les documents contractuels.
- accorder toute facilité à GIRERD EnR pour qu'elle puisse livrer l'Equipement ou réaliser les Prestations dans des conditions normales,
- payer le prix correspondant à sa Commande.

— Le Client reconnaît que GIRERD EnR, lorsqu'elle assure une Prestation, intervient sur Equipement conçu, fabriqué et mis en service par un tiers, et que par conséquent :

- GIRERD EnR ne pourra être tenue pour responsable des défaillances de l'Equipement qui sont liées à sa conception, à son installation, aux modalités de mise en service, et/ou au non-respect de normes techniques ou réglementaires.
- l'état des lieux préalable a pour seul objectif d'améliorer la connaissance technique de l'Equipement par GIRERD EnR de manière à optimiser ses Prestations, et d'alerter le Client sur d'éventuelles non conformités aux normes techniques et réglementaires que GIRERD EnR aurait pu décelée.
- l'état des lieux n'a pas pour effet de transférer la responsabilité du concepteur, réalisateur ou du prestataire de maintenance précédent vers GIRERD EnR; cette dernière se limitant au travers de l'état des lieux à l'expression de son devoir de conseil à destination du Client.

— Pour l'exécution des Prestations, GIRERD EnR est tenue à une obligation de moyen.

Article 9. Périmètre des Prestations

Plusieurs Prestations sont proposées au Client. Leurs périmètres respectifs et conditions de réalisation sont détaillés dans l'offre et dans les présentes CGV. GIRERD EnR pourra refuser une Commande de Prestation lorsque le générateur concerné ne répond pas aux normes en vigueur, ou impose des conditions d'intervention et/d'accès ne garantissent pas la sécurité des biens et des personnes ou nécessite des aménagements à cet égard.

— **Diagnostics** : ces diagnostics visent à essayer de déterminer la cause de dysfonctionnement du générateur photovoltaïque. Le périmètre et contenu varie en fonction du Diagnostic souscrits.

Une facture sera émise selon la prestation réalisée sur une base horaire forfaitaire communiquée au préalable au client.

— **Démarches Administratives** : ces démarches visent à essayer de résoudre la problématique administrative rencontrée par le Client dans la réalisation de son projet photovoltaïque. Le Client mandate GIRERD EnR pour agir en son nom et pour son compte auprès des sociétés concernées. Leur périmètre et contenu varie en fonction des démarches souscrites.

- *Consuel* : Réalisation auprès du Consuel des démarches administratives nécessaires au projet photovoltaïque du Client. Cette prestation est réalisée après audit de la conformité électrique du générateur et le cas échéant mise aux normes préalable (prestation séparée et payante).
- *Demande complète de raccordement ou convention d'autoconsommation simple ou avec revente de surplus* : Réalisation de l'ensemble des Prestations visées par les Forfaits Consuel. Ce forfait comprend également la réalisation des démarches nécessaires à l'obtention du contrat de raccordement auprès d'Enedis et la mise en service du générateur photovoltaïque. Cette prestation intègre un audit technique du générateur (intervention de 2 techniciens et limitée à 2 heures d'intervention), le suivi administratif correspondant et le raccordement du Générateur (intervention d'un technicien limitée à 1 heure). La réalisation de cette prestation est subordonnée à la conformité du générateur aux normes techniques et réglementaires en vigueur. Le constat d'un écart par rapport à ces normes interrompra le déroulement de la Prestation dans l'attente d'une mise en conformité. Il est rappelé que la mise en œuvre de la « *Demande complète de raccordement ou convention d'autoconsommation simple ou avec revente de surplus* »



implique l'obtention d'une proposition technique et financière (PTF) de raccordement auprès d'Enedis, sa signature par le Client et le paiement par ce dernier de l'acompte exigé par Enedis.

- Interventions dépannage : ces interventions visent à essayer de résoudre la problématique de fonctionnement rencontrée par le Client avec son générateur photovoltaïque. Ils sont réservés aux installations réalisées. Le périmètre et contenu varie en fonction du type d'intervention. Un devis vous sera proposé avant toute intervention.

– Prestations Maintenance : ces Forfaits visent à assurer la maintenance du générateur et sont réservés aux particuliers. Ces prestations ne comprennent aucun engagement sur la performance ou le niveau de production du générateur. Le périmètre et contenu des Prestations varie en fonction de la prestation de maintenance souscrite :

- *Contrôle annuel* : Réalisation d'une visite annuelle comprenant le contrôle visuel du générateur, ainsi que le contrôle du bon fonctionnement de(s) l'onduleur(s) et du (des) coffret(s). Cette prestation est réalisée par un Technicien. Ce forfait fait l'objet d'un abonnement d'un an calendaire avec tacite reconduction pour la même durée. Il peut être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) avec un préavis de trois mois.
- *Contrôle plus* : Ce forfait correspond à l'offre contrôle annuel ainsi qu'à une prestation de nettoyage de la centrale. Cette prestation fait l'objet d'un abonnement de 1 an calendaire avec tacite reconduction pour la même durée. Il peut être résilié par LRAR avec accusé de réception avec un préavis de trois mois.
- *Monitoring* : Cette solution prévoit l'installation des équipements nécessaires ainsi que la création du compte. Cette prestation fait l'objet d'un abonnement de 1 an calendaire avec tacite reconduction pour la même durée. Il peut être résilié par LRAR avec un préavis de trois mois. Il comprend un rapport régulier (à définir) de l'état de l'installation de production.

Pour ce qui concerne la maintenance préventive effectuée dans le cadre des prestations ci-dessus, GIRERD EnR effectue les opérations d'entretien courant (réglages, vérifications, remplacement de consommables éventuellement nettoyage des panneaux) et qui nécessitent des procédures simples et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien d'utilisation et de mise en œuvre simples. Les Prestations sont effectuées sous réserves de la bonne accessibilité du générateur.

La maintenance corrective qui pourrait être nécessaire pour le bon fonctionnement du générateur est hors forfait et pourra faire l'objet d'un devis édité par GIRERD EnR.

– Limite des Prestations

GIRERD EnR fournit la main-d'œuvre, le matériel de test, les outillages et les pièces détachées, neuves ou équivalentes, nécessaires à la Prestation. Celle-ci comprend le remplacement des pièces constatées comme défectueuses à la suite d'un usage normal du Générateur. GIRERD EnR peut procéder au remplacement des pièces défectueuses par d'autres déjà utilisées mais garanties comme étant équivalentes à des pièces neuves quant à leurs performances. Les pièces défectueuses échangées deviennent la propriété GIRERD EnR. Celles installées en remplacement deviennent la propriété du Client à dater de leur installation.

Article 10. Réserve de propriété

LA PROPRIÉTÉ DE L'EQUIPEMENT EST TRANSFÉRÉE AU CLIENT APRES COMPLET PAIEMENT DU PRIX EN PRINCIPAL ET INTERETS.

En cas de saisie réalisée par un tiers avant complet paiement, le Client s'engage à indiquer que GIRERD EnR est propriétaire de l'Équipement et à informer immédiatement cette dernière de la saisie. Le Client s'interdit de céder l'Équipement avant le complet paiement du prix.

Article 11. Limites de responsabilité

– GIRERD EnR est déchargée de toute responsabilité en cas :

- d'intervention de tiers (dont le Client) sur l'Équipement,
- de mauvaise utilisation de l'Équipement,
- de dysfonctionnement dont elle ne serait pas directement responsable, notamment ceux occasionnés par le réseau,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence des juridictions françaises,

Quel que soit le fait générateur, GIRERD EnR ne pourra être tenue pour responsable des préjudices non directement liés à l'Équipement ou aux Prestations commandées.

— Pour les Commandes passées par les professionnels, la responsabilité éventuelle de GIRERD EnR est limitée aux préjudices directs subis par le Client et au montant de la Commande. GIRERD EnR ne peut être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard des tiers de tout dommage indirect tel que notamment perte d'exploitation, perte de bénéfices, ou d'image, ou toute autre préjudice résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation de l'Équipement.

— GIRERD EnR est tenue à une obligation de moyen pour l'exécution de la Commande.

Article 12. Garanties

Les équipements photovoltaïques fournis dans le cadre de la présente installation sont couverts par des garanties commerciales proposées directement par leurs fabricants respectifs, selon les conditions précisées dans la documentation technique fournie au client.

L'entreprise Girerd ENR agit en qualité d'installateur et revendeur de ces équipements, mais n'est pas le fabricant.

En conséquence, la responsabilité de Girerd EnR ne saurait être engagée en cas de défaillance, faillite ou incapacité du fabricant à assurer ses engagements de garantie (par exemple : garantie produit 10/25 ans, garantie de performance, etc.).

En revanche, Girerd EnR reste responsable :

- De la mise en œuvre correcte de l'installation (selon les règles de l'art),
- De la garantie légale de conformité (2 ans après installation),
- De la garantie décennale, dans les cas définis par la loi (article 1792 et suivants du Code civil).

Le client reconnaît avoir été informé clairement des limites et des conditions des garanties applicables, et accepte expressément que toute garantie au-delà des obligations légales relève exclusivement du fabricant concerné.

Sont exclus de la « Garantie Matériel » les dommages résultants :

- de l'intervention d'un tiers, dont le Client, sur l'Équipement,
- de faits de vandalisme, vol, perte fortuite, bris de glace, intempéries (grêle, tempête, foudre) ou de catastrophe naturelle, ou à un choc avec un corps étranger,
- d'un incendie ou dégât des eaux,
- de conditions anormales d'utilisation, de stockage postérieurement à la livraison de l'Équipement,
- de l'adjonction à l'Équipement de pièces/dispositifs non fournis par GIRERD EnR,
- d'un vice apparent lors de la réception.

Les interventions réalisées dans le cadre des garanties visées supra ne prolongent pas la durée de la garantie initiale. Mise en œuvre :

- En cas de dysfonctionnement susceptible d'être couvert par une garantie, le Client contacte par téléphone GIRERD EnR et double son appel de l'envoi d'une LRAR, d'un fax ou d'un e-mail à l'adresse mail contact@girerd-enr.fr. Cet écrit doit indiquer à minima les coordonnées du Client et la nature du dysfonctionnement constaté.
- GIRERD EnR contacte alors le Client par téléphone et réalise un diagnostic sommaire. Il peut être demandé au Client de procéder à quelques manipulations simples. S'il apparaît à l'issue de cet échange que la garantie est susceptible de s'appliquer, GIRERD EnR précise au Client les conditions de retours du matériel et les caractéristiques de la garantie applicable.
- Si la « Garantie Matériel » n'est pas applicable, GIRERD EnR n'est pas tenue de réparer l'Équipement. Dans cette hypothèse, GIRERD EnR peut lui proposer un devis ou lui indiquer les coordonnées d'un prestataire à même d'assurer la réparation.

Article 13. Données personnelles

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par GIRERD EnR sont traitées conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données personnelles le concernant auprès de GIRERD EnR, impasse des Magnolias – 19240 Saint Viance. Dans le cadre de la gestion des relations commerciales avec ses Clients, GIRERD EnR peut, si le Client ne s'y est pas opposé, utiliser les données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ces derniers sur les offres et services proposés par GIRERD EnR. Le Client autorise GIRERD EnR à communiquer son dossier à ses partenaires en vue notamment d'obtenir une offre de financement pour l'achat réalisé au titre des présentes.

Article 14. Propriété intellectuelle

Les éléments du Site Internet de GIRERD EnR, qu'ils soient visuels ou sonores, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. GIRERD EnR commercialise ses offres sous la marque GIRERD EnR.

Article 15. Force majeure

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence des tribunaux français. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

Article 17. Nullité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle est réputée non écrite.



et n'entraîne pas la nullité des autres stipulations, dès lors que le maintien en vigueur de celles-ci demeure possible.

Article 18. Preuve

La signature et la validation de la Commande emporte preuve de la passation effective de ladite Commande et acceptation expresse des présentes Conditions générales et vaudront exigibilité des sommes engagées par la sélection des articles figurant sur le bon de Commande.

Les données conservées dans les systèmes informatiques de la société GIRERD EnR seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de Commandes, des confirmations de Commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code Civil.

Article 19. Droit applicable – Litiges

La Commande régie par les présentes Conditions Générales est régie par la loi française. Les Parties s'efforceront dans la mesure du possible de régler à l'amiable toute contestation concernant la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de la Commande.

Pour les Commandes passées par les particuliers, ces derniers sont informés de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends

Pour les Commandes passées par les professionnels, toute contestation sur son interprétation, exécution ou résiliation, relèvera de la compétence exclusive des juridictions du ressort de la Cour d'Appel nonobstant toute procédure en référé, pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Textes de référence

1. Extraits du code de la consommation

Article L111-1

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

5° S'il y a lieu, les informations 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 aux autres conditions contractuelles ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation

Article L217-4

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 L217-9

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 L221-10

« Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement... »

Article L221-18

« 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. ».

Article L221-20

« 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... »

Article L221-21

« 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... »

Article L221-24

« 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...

»

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 L. 217-4

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. *Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*
2. *Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

Article L. 217-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16

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 L215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non- reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

2. Extraits du code civil

Article 1641

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648, alinéa 1er

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.