

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Article 1 : Editeur

L'éditeur des présentes conditions générales de vente en ligne (ci-après les « CGVEL ») est :
CER Réseau, Association déclarée de la loi de 1901
siège : 88, rue La Fayette 75009 PARIS
Tél. 01 42 93 72 45 - Fax. 01 42 93 11 49
Siret : 391357407.00025 - N° Formation continue : 117.5319.037.5
N° T.V.A. Intracommunautaire : FR44 391 357 407 00033
e-mail :siege@cer.asso.fr

Article 2 : Objet

Les présentes CGVEL régissent toutes les ventes conclues sur le site Internet www.cer.asso.fr entre C.E.R. et tout client souhaitant acheter un ou plusieurs produit(s) et/ou une ou plusieurs prestation(s) de services proposés à la vente en ligne par C.E.R. (ci-après le « Client »).
Les CGVEL en vigueur au jour de la confirmation de la commande prévalent sur toutes conditions ou stipulations contraires, elles annulent et remplacent le cas échéant les conditions générales de vente en ligne ayant pu régir les relations antérieures entre C.E.R. et le Client.
La souscription de toute commande en ligne par le Client implique son adhésion préalable aux CGVEL et aux conditions particulières de vente en vigueur au jour de la confirmation de sa commande. Le Client déclare avoir pris connaissance des CGVEL en vigueur préalablement à toute commande et les accepter intégralement et sans réserve.

C.E.R. se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu des CGVEL. En cas de modification, la version modifiée des CGVEL s'applique à compter de sa mise en ligne sur le site Internet www.cer.asso.fr à toute commande de Produit(s) et/ou de Prestation(s) de Services passée postérieurement à cette mise en ligne.

Article 3 : Produits et Prestations de Services

Les produits et prestations de services proposés à la vente en ligne par C.E.R. (ci-après les « Produits » et les « Prestations de Services ») sont ceux présentés sur le site Internet www.cer.asso.fr au jour de la confirmation de sa commande. Les caractéristiques essentielles et les prix des Produits et des Prestations de Services sont indiquées sur les fiches mises en ligne par C.E.R. et accessibles à partir du site Internet www.cer.asso.fr. Les photographies éventuellement reproduites sur ces fiches et ce site Internet ne sont pas contractuelles. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques essentielles et des prix des Produits et des Prestations de Service en vigueur au jour de la confirmation de sa commande.

Les Produits et Prestations de Services sont proposés à la vente en ligne dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un Produit ou d'une Prestation de Services commandé(e), le Client est informé dans les meilleurs délais de l'impossibilité de confirmation ou de l'annulation de sa commande. Le Client dispose alors de la faculté d'être remboursé du prix du Produit ou de la Prestation de Services commandé(e) dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa demande de remboursement.

Article 4 : Communication par voie électronique

Le Client accepte que les informations et documents relatifs à la conclusion et/ou à l'exécution d'un contrat de vente conclu en application des présentes CGVEL lui soient transmis par courrier électronique à l'adresse électronique qu'il a renseignée lors de la souscription de sa commande sur le site Internet www.cer.asso.fr.

Article 5 : Commandes

Toute commande de Produits et/ou de Prestations de Services est passée sur le site Internet www.cer.asso.fr selon les modalités et les étapes suivantes :

Etape 1 : Consultation de la page d'accueil du Code en ligne by CER

Dès lors que le visiteur arrive sur la page d'accueil du site de code en ligne CER, il prend

connaissance de l'offre code en ligne proposée par CER, et est invité à cliquer sur l'onglet, en haut à droite ou en bas de page, intitulé "**Réussir votre formation au code**". En cliquant sur cet onglet, le visiteur sera, par la suite, redirigé vers une page de formulaire.

Etape 2 : Saisie des informations personnelles / Inscription et création d'un compte en ligne

Le visiteur est donc dirigé vers une page de formulaire permettant de collecter toutes les informations nécessaires à l'identification et au traitement de sa commande. Les champs obligatoires à renseigner sont la civilité, le nom, prénom, date de naissance, adresse, code postal, ville, et adresse électronique.

Le visiteur se voit proposer d'autres champs à remplir, mais aucune obligation n'est imposée pour passer à l'étape suivante.

Suite à cela, le visiteur devra sélectionner la formation pratique qu'il souhaite effectuer. Trois formations lui sont alors proposées.

Avant de finaliser cette étape, le visiteur devra cocher la case qui lui permettra d'accepter les conditions générales de vente pour poursuivre sur la page suivante. Les conditions générales de vente sont consultables par tous en cliquant sur le lien bleu. Pour passer à la troisième étape, le visiteur devra cliquer sur le bouton "**Suivant**".

Etape 3 : Sélection d'une école de conduite CER

Le visiteur découvre ensuite la liste des écoles de conduite CER référencées autour de l'adresse postale renseignée lors de l'étape précédente. Le visiteur se voit proposer plusieurs écoles de conduite CER et peut s'il le souhaite contacter l'école de conduite de son choix pour bénéficier de conseils et de renseignements, en cliquant sur choisir. La sélection de l'école de conduite CER n'est pas une étape obligatoire pour passer à la suite ; qu'il choisisse ou non une école de conduite, le visiteur clique sur "**Suivant**".

Etape 4 : Récapitulatif de commande

Le visiteur prend connaissance du récapitulatif de sa commande. Le récapitulatif rappelle les informations personnelles, le centre CER et la formation pratique envisagée renseignés en amont par le visiteur.

Plus bas, sur cette même page, le visiteur consulte les informations relatives à sa commande :

- la référence de commande
- le produit, soit l'accès au code en ligne
- le prix total en TTC

Le visiteur clique ensuite sur "**Payer par Carte**" pour passer à la prochaine étape.

Etape 5 : Sélection du moyen de paiement de la commande

Le visiteur est alors envoyé vers le serveur sécurisé PAYBOX pour finaliser la transaction. Le visiteur sélectionne son moyen de paiement, soit par carte bancaire, par Paypal, par carte prépayée, par carte Finaref, ou par carte de crédit. Exemple : S'il souhaite payer par carte bancaire, il sélectionne le type de carte bancaire (CB, VISA, MASTERCARD, E.BLEUE, AMERICAN EXPRESS...) et clique sur "**Effectuer le paiement**" pour valider son acte d'achat.

Dans le cas où il ne souhaite pas valider la transaction, il clique sur "**Annuler**" en bas de page.

Etape 6 : Paiement de la commande

En cliquant sur "**Effectuer le paiement**", le visiteur est toujours sur la plateforme sécurisée PAYBOX. S'il souhaite valider sa transaction, il renseigne ses coordonnées bancaires (numéro de carte, date de fin de validité de la carte et le cryptogramme visuel).

Il clique sur "**Valider**" pour confirmer définitivement la transaction.

Il a la possibilité également d'annuler la démarche en cliquant sur le bouton "**Annuler**" ou de

retourner à l'étape précédente en cliquant sur le bouton "**Retour choix moyens de paiement**".
Si la transaction est acceptée, le visiteur est redirigé vers une page CER qui l'informe de la bonne prise en compte de sa commande. Dans le même temps, le visiteur reçoit un email comportant son identifiant et son mot de passe pour pouvoir se connecter sur son compte CER et commencer sa formation du code de la route.

CER envoi un email au client lui confirmant l'enregistrement de sa commande et comprenant notamment un numéro de commande, un récapitulatif de sa commande.

Article 6 : Preuve

Les informations enregistrées par les systèmes informatiques de C.E.R. constituent la preuve de l'ensemble des opérations -de la commande au paiement- intervenues avec le Client.

Article 7 : Situation personnelle

Le Client s'engage, pendant toute la durée de tout contrat conclu en application des présentes CGVEL, à informer C.E.R. de toute modification de son adresse électronique et de son adresse postale.

Article 8 : Informatique et libertés

Les données à caractère personnel renseignées par le Client pour passer une commande sur le site Internet www.cer.asso.fr font l'objet d'un traitement automatisé et sont enregistrées et conservées dans un fichier informatique.

Le Client dispose des droits d'accès et de rectification prévus par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

C.E.R. a déclaré ce fichier à la Commission nationale de l'informatique et des libertés en date du 13 novembre 2009 sous le numéro d'enregistrement 1396562.

Article 9 : Prix

Les prix des Produits et des Prestations de Services sont indiqués en euros, toutes taxes comprises et, le cas échéant, hors frais de transport, d'assurance et de livraison.

Le montant des éventuels frais supplémentaires à la charge du Client est précisé au moment de la commande.

C.E.R. se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. En cas de modification, les nouveaux tarifs s'appliquent à compter de leur mise en ligne sur le site Internet www.cer.asso.fr aux commandes confirmées par le Client postérieurement à cette mise en ligne.

Article 10 : Modalités de paiement

Le paiement s'effectue exclusivement et en intégralité par carte bancaire au moment de la commande.

Article 11 : Livraison des Produits

La livraison des Produits est assurée sur tout le territoire de la France métropolitaine. Les Produits sont livrés à l'adresse postale renseignée par le Client lors de sa commande. C.E.R. ne pourra être tenu responsable des difficultés ou de l'impossibilité de livraison des Produits en cas d'erreur commise par le Client lors de la saisie des informations relatives à sa commande. Les éventuels frais supplémentaires engendrés par ces difficultés ou cette impossibilité de livraison seront à la charge exclusive du Client.

La livraison des Produits intervient au plus tard **30** (trente) jours à compter de la réception par C.E.R. du paiement complet du prix.

Le transfert des risques au Client a lieu au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par C.E.R., prend physiquement possession des Produits.

Le Client est tenu de vérifier l'état de tout colis livré, ainsi que la conformité de tout colis aux indications figurant sur les bons de commande et de livraison correspondants. Toute éventuelle réserve ou réclamation doit être formulée de manière précise par le Client sur le bon de livraison correspondant. Le cas échéant, le Client devra confirmer ses réserves par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception au transporteur dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures suivant la réception des Produits. Dans le même délai, le Client devra adresser une copie de ce courrier à C.E.R. par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante : CER Réseau, 88 rue La Fayette 75009 Paris. Toute éventuelle réserve ou réclamation doit être expressément motivée et comporter les références de la commande concernée.

Sauf en cas d'exercice par le Client de son droit de rétractation dans les formes et délai prévus par la loi, aucun retour de Produits ne sera accepté sans autorisation écrite préalable de C.E.R. Tout retour de Produits sera effectué aux frais et risques du Client. Après contrôle de la quantité et de la qualité des Produits retournés, tout retour de Produits non consécutif à l'exercice par le Client de son droit de rétractation et accepté par C.E.R. donnera lieu à l'émission d'un avoir au profit du Client ou au remboursement des sommes payées au moment de la commande.

Article 12 : Fourniture des Prestation de Services

La fourniture des Prestations de Services intervient au plus tard sept (7) jours à compter de la réception par C.E.R. du paiement complet du prix.

La responsabilité de C.E.R. ne pourra en aucun cas être engagée pour un dysfonctionnement, une anomalie ou un dommage résultant du réseau Internet, tels que perte de données, intrusion, virus, ou encore rupture du service lors de la passation d'une commande sur le site Internet.

Article 13 : Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du code de la consommation. Lorsque le contrat conclu entre C.E.R. et le Client porte sur la fourniture d'une ou plusieurs Prestation(s) de Services, ce délai court à compter du lendemain de la date de conclusion du contrat. Lorsque le contrat conclu entre C.E.R. et le Client porte sur la livraison d'un ou plusieurs Produit(s), ce délai court à compter du lendemain de la date de livraison du Produit commandé, ou de la date de livraison du dernier Produit commandé en cas de commande groupée de plusieurs Produits.

Le délai de rétractation 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. S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit informer C.E.R. de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai de rétractation dont il dispose, d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. A cette fin, le Client peut utiliser le formulaire détachable qui est mis à sa disposition en Annexe 2.

Si le contrat conclu entre C.E.R. et le Client porte sur la livraison d'un ou plusieurs Produit(s), le Client devra, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la communication à C.E.R. de sa décision de se rétracter, retourner à l'adresse indiquée sur la facture le ou les Produit(s) concerné(s), dans leur parfait état d'origine, accompagnés de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations. Tout retour de Produit(s) sera effectué aux frais et risques du Client.

Sous réserve du respect des conditions ci-dessus, C.E.R. s'engage à rembourser au Client le prix de sa commande, ainsi que, le cas échéant, les frais de livraison, dans un délai de quatorze (14) jours. Lorsque le contrat conclu entre C.E.R. et le Client porte sur la fourniture d'une ou plusieurs Prestation(s) de Services, ce délai court à compter de la date à laquelle le Client informe C.E.R. de sa décision de se rétracter. Lorsque le contrat conclu entre C.E.R. et le Client porte sur la livraison d'un ou plusieurs Produit(s), ce délai de remboursement court à compter de la récupération par C.E.R. du ou des Produit(s) retourné(s), ou à compter de la transmission par le Client d'une preuve de l'expédition du ou des Produit(s) retourné(s) à C.E.R., la date à retenir étant celle du premier de ces faits.

Si le Client souhaite que l'exécution d'une Prestation de Services commence avant la fin du délai de rétractation, C.E.R. recueille sa demande expresse par tout moyen. Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de Prestation de Services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse à C.E.R. 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 de Services convenu dans le contrat.

Les articles du code de la consommation relatifs au droit de rétractation applicable aux contrats conclus en application des présentes CGVEL sont reproduits en Annexe 1.

Article 14 : Garantie de conformité et garantie des vices cachés

Les Produits sont couverts par la garantie de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du code de la consommation, ainsi que par la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

En cas de défaut de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la livraison des Produits non conformes pour mettre en œuvre la garantie de C.E.R. Le Client ne peut contester la conformité des Produits en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté.

S'il agit en garantie légale de conformité, le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit. Toutefois, C.E.R. n'est pas tenu par le choix du Client 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. La garantie ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive, ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des Produits. Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, conservation, négligence ou en cas de défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du bien ou de force majeure. La garantie est également exclue en cas de non-respect des conditions d'utilisation fournies avec les Produits.

S'il agit en garantie légale de conformité, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la livraison du Produit.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie par C.E.R.

Les stipulations qui précèdent ne sont pas exclusives de l'application de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil. Le cas échéant, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Article 15 : Responsabilité de C.E.R.

C.E.R. ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour manquement à l'une quelconque de ses obligations si ce manquement est imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, à un cas fortuit ou de force majeure. Sont considérés comme cas fortuit ou force majeure exonératoires de responsabilité tous les faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties, notamment les mouvements sociaux, manifestations, les guerres, les embargos, les indisponibilités de matières premières nécessaires à la fabrication des produits, les grèves totales ou partielles de transporteurs, et les catastrophes naturelles.

Article 16 : Qualité

C.E.R. adhère à la Charte Qualité de l'Association Centre d'Education Routière dont le contenu peut être consulté sur le site www.cer.asso.fr

Le Client est informé qu'il peut être sollicité dans le cadre de la démarche qualité de C.E.R. afin de répondre à une enquête de satisfaction ou d'audit.

Article 17 : Loi et langue applicables

Tout contrat de vente conclu entre C.E.R. et le Client sur le site Internet www.cer.asso.fr, ainsi que les présentes CGVEL et les conditions particulières acceptées par le Client sont soumis au droit

français. La langue des contrats conclus à l'occasion des commandes passées sur le site Internet www.cer.asso.fr est la langue française.

Article 18 : Litiges

Toutes les contestations relatives aux commandes passées en application des présentes CGVEL, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, feront l'objet d'une tentative de résolution amiable au moyen d'une médiation préalablement à toute action en justice.

En cas d'échec de la tentative de médiation, les litiges seront de la compétence du tribunal du lieu du domicile du Client ou du lieu de survenance du fait dommageable.

Article 19 : Recours amiable

En cas de litige relatif à une commande passée en application des présentes CGVEL, le Client peut exercer un recours amiable auprès de C.E.R. Ce recours doit être formé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception envoyée à l'adresse suivante : CER Réseau, 88 rue La Fayette 75009 Paris. C.E.R. s'engage à apporter une réponse écrite dans le délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception de la lettre de recours amiable du Client. La réponse écrite de C.E.R. est envoyée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse postale renseignée par le Client lors de la commande concernée par le litige ou, le cas échéant, à l'adresse postale la plus récente communiquée par le Client en application de l'Article 7.

Article 20 : Médiation de la consommation

Le Client peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues aux articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation, à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à C.E.R. à raison d'une commande passée en application des présentes CGVEL.

Les coordonnées du médiateur de la consommation de C.E.R. sont les suivantes :

Association des Médiateurs Européens (A.M.E.)
197 boulevard Saint-Germain 75007 Paris
téléphone : 09.53.01.02.69.
site internet : www.mediationconso-ame.com
courriel : saisine@mediationconso-ame.com

Article 21 : Assurance

C.E.R. est assuré au titre de l'article L. 211-1 du code des assurances par Filhet-allard & Cie, 11 rue René Jacques 92130 ISSY LES MOULINEAUX police n°86061548.

Article 22 : Archivage du contrat

Les contrats conclus entre C.E.R. et le Client sur le site Internet www.cer.asso.fr, qui sont constitués par les données renseignées par le Client lors de sa commande en ligne, ainsi que par les versions des CGVEL et des conditions particulières de vente en ligne en vigueur au jour de la confirmation de cette commande et acceptées par le Client, sont archivés pour une durée de dix (10) ans. Lorsque le contrat conclu entre C.E.R. et le Client porte sur la vente d'un Produit, cette durée d'archivage expire dix (10) ans après la date de livraison du Produit. Lorsque le contrat conclu entre C.E.R. et le Client porte sur la vente d'une Prestation de Services, cette durée d'archivage expire dix (10) ans après la date de livraison du Produit.

Le Client peut accéder aux contrats archivés auxquels il est partie en en faisant la demande par courrier électronique envoyé à l'adresse électronique indiquée à l'Article 1 des présentes CGVEL.

* *
*

ANNEXE 1 : DROIT DE RETRACTATION APPLICABLE AUX CONTRATS CONCLUS A DISTANCE

Extraits du code de la consommation :

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 L.221-27

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.221-28

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.*

ANNEXE 2 : MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

S'il souhaite annuler sa commande, le Client peut utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

✂-----

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Code de la consommation, articles L. 221-18 à L. 221-28

A l'attention de
CER Réseau
88, rue La Fayette 75009 PARIS
Tél. 01 42 93 72 45
e-mail :siege@cer.asso.fr
.

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) :

Date :

(*) *Rayez la mention inutile.*