

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VEHICULES D'OCCASION
-ENTREPRISE COMMERCIALE REUNIONNAISE
(ECORE) – 112024
Identifiant REP emballage / papier FR234379_011SVV

1 - GENERALITES : Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent toutes les ventes de véhicules d'occasion (ci-après les « Produits ») consenties par Ecore (ci-après le « Vendeur »), livrables sur le territoire de la Réunion à ses clients professionnels (ci-après le « Professionnel »), non professionnels ou consommateurs (ci-après le « Consommateur »). Les clients professionnels, non professionnels ou consommateurs sont conjointement désignés ci-après les « Clients ».

Toute commande d'un Client implique nécessairement, à titre de condition essentielle l'acceptation entière et sans réserve par le Client des dites CGV. Toute condition contraire et, notamment, toute condition générale ou particulière émanant d'un client professionnel et d'un non-professionnel, y compris ses conditions d'achat et bons de commandes, sont inopposables au Vendeur, sauf acceptation préalable et écrite de ce dernier.

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir, à un moment donné de l'une quelconque de ses CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation aux dites CGV.

Le Vendeur agit en son nom personnel et pour son propre compte, il n'est pas mandataire du constructeur.

2- CARACTERISTIQUES DES VEHICULES : Les caractéristiques des véhicules figurent dans les catalogues et notices techniques en vigueur. Il appartient au Client de déterminer le véhicule et les prestations qui lui sont nécessaires parmi ceux que le Vendeur met à sa disposition et d'exprimer le cas échéant ses contraintes spécifiques. Le Vendeur ne sera pas tenu pour responsable si des produits conformes à la commande s'avèrent impropres à l'usage qui en est fait ou souhaité par le Client.

3- COMMANDE : Pour être valable, toute commande doit être acceptée par écrit par le Vendeur. Le bénéfice de la commande est personnel au Client ; elle est par conséquent incessible.

Les commandes ne sont effectives et ne prennent date pour la livraison et la garantie de prix qu'après versement au Vendeur d'un acompte au moins égal à 10% du prix, taxes comprises.

La commande peut être résiliée :

- Par le Professionnel, si après mise en demeure, ce dernier n'est pas livré dans les 30 jours suivant la date de livraison convenue pour des raisons indépendantes de son fait ou ne relevant pas d'un cas de force majeure. Ce droit devra être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de 60 jours ouvrés à compter de la date contractuelle de livraison. L'acompte est alors restitué au Professionnel.
- Par le Consommateur, si après mise en demeure, ce dernier n'est pas livré à la date de livraison convenue pour des raisons indépendantes de son fait ou ne relevant pas d'un cas de force majeure. Ce droit devra être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de 60 jours ouvrés à compter de la date contractuelle de livraison. L'acompte est alors restitué au Consommateur.
- Par le Vendeur, si dans le délai de 30 jours suivant une demande écrite de prise de livraison, le Client n'a pas pris livraison des Produits ou n'en a pas payé le prix. L'acompte est alors conservé par le Vendeur à titre d'indemnité, sans préjudice de toute autre action.

En cas de résiliation par le Client pour tous autres motifs que ceux visés aux points a) et b), l'acompte est conservé par le Vendeur.

4 – CONTRATS CONCLUS DANS LES FOIRES ET SALONS :

Le client, consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, ne dispose d'aucun délai de rétractation sur le contrat de vente conclu à l'occasion d'une foire ou d'un salon, conformément à l'article L. L224-59 du Code de la consommation.

Lorsque la conclusion d'un contrat de vente à l'occasion d'une foire ou d'un salon s'accompagne, de la part du vendeur, d'une offre de crédit affecté, le Consommateur dispose d'un droit de rétractation sur le contrat de crédit. Le contrat de vente est résolu de plein droit, sans indemnité, si le client emprunteur, dans le délai de 14 jours de l'acceptation du crédit, exerce son droit de rétractation sur le contrat de crédit dans les conditions prévues à l'article L. 311-36 du Code de la consommation.

5- PRIX ET GARANTIE DE PRIX : Le prix indiqué sur le Bon de commande comprend tous les frais de transport, taxe et préparation, et s'entend pour un véhicule dans son état standard, prêt à être utilisé.

Les prix pratiqués lors de la livraison sont ceux du tarif en vigueur au jour de la commande. Ils sont garantis pendant une durée maximale de 3 mois.

Si la livraison n'a pas été effectuée dans le délai prévu et si le retard n'est pas imputable au Client, notamment du fait d'un cas de force majeure, la garantie

de prix sera prolongée jusqu'à la mise à disposition du véhicule.

La garantie de prix pendant le délai de livraison ne s'applique qu'au modèle mentionné sur le Bon de commande. Elle ne s'applique pas au Professionnel si des variations de prix sont rendues nécessaires par des modifications du régime fiscal applicables aux véhicules vendus ou par des changements de spécifications techniques résultant de l'application de réglementations imposées par les pouvoirs publics.

6- DELAI DE LIVRAISON : Le délai de livraison n'est donné que sur demande et à titre indicatif à l'égard du Professionnel. Les retards éventuels ne pourront donner lieu à aucune indemnité ou retenue, ni entraîner l'annulation de la commande et ce, nonobstant toute clause contraire figurant dans les éventuelles conditions d'achat du Professionnel.

Le Professionnel doit immédiatement vérifier la conformité du produit avec sa commande et signer le double de la facture qui vaut également bon de livraison en indiquant lisiblement le nom, la qualité du réceptionnaire et en y apposant le cachet de sa société. L'existence sur la facture d'au moins un des trois éléments de contrôle ci-dessus indiqués (signature, nom, cachet de la société) matérialise l'habilitation du signataire par le Client à réceptionner la marchandise, et vaut acceptation de la livraison.

Tous les défauts apparents et manquants de livraison doivent être expressément formulés par le Professionnel sur la facture, à la livraison et confirmés par LRAR au Vendeur au plus tard dans les dix jours suivant la livraison (jours fériés non compris), avec les justificatifs afférents aux défauts invoqués.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Professionnel. En conséquence, à défaut, les Produits livrés par le Vendeur seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable au Client ou en cas de force majeure.

7- GARANTIES CONTRACTUELLES ET LEGALES ET OBLIGATION DE DELIVRANCE

Les véhicules sont garantis par le constructeur contre tout défaut de construction ou de matière pendant la durée et/ou le kilométrage spécifié dans le carnet de garantie remis contre décharge avec le véhicule à compter du jour de la première mise en circulation effective. Le présent paragraphe ne fait pas obstacle à l'application de la garantie légale des vices cachés, telle qu'elle résulte des articles 1641 et suivants du code civil, et à la garantie légale de conformité du bien au contrat de vente prévues aux articles L 217-3 et suivants du Code de la consommation lorsque le Client est un consommateur ou un non-professionnel.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie

que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

8- FORCE MAJEURE : Les obligations du Vendeur seront suspendues de plein droit et sans formalité à l'égard du Client en cas de force majeure, et plus généralement, à l'égard du Professionnel en cas de survenance d'événements tels que, notamment, et sans que cette liste soit limitative arrêt de travail, lock-out, inondation, incendie, absence de matières premières, obstacle à la production ou au transport ne relevant pas du fait du Vendeur quelle qu'en soit l'origine, rupture totale ou partielle de l'approvisionnement, accident de matériel dans les locaux du Vendeur, ceux de ses fournisseurs ou sous-traitants, guerre, émeutes, insurrection, troubles sociaux, grève du travail ou fermeture d'usine et plus généralement toute circonstance empêchant l'exécution par le Vendeur de ses obligations dans des conditions normales.

Dans ces hypothèses, le Vendeur mettra tous les moyens en œuvre pour reprendre, dès que possible, l'exécution de ses obligations.

9- CONDITIONS DE RECEPTION : Le véhicule sera fourni en l'état conforme aux spécifications de la production en vigueur au moment où il a été fabriqué. Sauf convention expresse contraire, le lieu de livraison est le siège de l'établissement du Vendeur ou l'une de ses agences.

10- DEFAUT DE RECEPTION ET DE PAIEMENT : Tout Client, prévenu de la mise à disposition du véhicule commandé, doit en prendre livraison dans un délai de 15 jours et acquitter le solde de son prix entre les mains du Vendeur, étant entendu que cette notification ne peut être antérieure à la date de livraison prévue. Passé ce délai, en cas de carence du Client, le présent contrat sera réputé résilié de plein droit et l'acompte versé restera acquis au Vendeur. Ce dernier pourra alors librement disposer du véhicule.

11- PAIEMENT : L'intégralité du prix de vente, déduction faite de l'acompte, devra être réglé au plus tard au moment de la mise à disposition du véhicule.

Le paiement par chèque ne sera considéré comme libératoire que lorsque l'encaissement sera effectif. Toute autre forme de paiement ne sera autorisée qu'en vertu d'une convention expresse passée entre les parties.

Le Vendeur prend l'engagement dès qu'il aura perçu l'intégralité de la somme due sur le prix de vente, de mettre à la disposition du Client, les pièces justificatives de la propriété du véhicule.

Le Vendeur se réserve le droit de fixer un plafond de découvert et de demander des garanties au Client en cas de demande de paiement à terme par ce dernier. Toute détérioration de cette situation peut justifier, à tout moment, l'exigence d'un paiement comptant ou de nouvelles garanties.

Paiement par un Professionnel : La simple remise d'un effet de commerce impliquant une obligation de payer ne constitue pas un paiement au sens du présent article. En cas de paiement par effet de commerce, le défaut de retour de l'effet sera considéré comme un refus d'acceptation assimilable à un défaut de paiement.

L'acceptation préalable de traite ou lettre de change ne peut en aucun cas constituer une dérogation au délai de règlement ci-dessus visé. Conformément aux dispositions visées sous les articles L.441 -9 et L.441-10 du Code de commerce, toute inexécution par le Professionnel, totale ou partielle, de ses obligations de paiement ou tout retard, entraînera l'exigibilité de plein droit d'une pénalité d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du parfait paiement de la totalité des sommes dues au Vendeur. Tout mois commencé sera intégralement dû. Le Vendeur pourra imputer de plein droit lesdites pénalités de retard sur toute réduction de prix due au Professionnel.

A défaut de paiement, même partiel, d'une seule des échéances convenues pour l'une quelconque des livraisons, le Vendeur se réserve la possibilité de demander l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Professionnel à quelque titre que ce soit. En outre, conformément à l'article L 441-10 du Code de commerce, le Vendeur et/ou le Prestataire sera en droit

d'exiger à l'égard du Professionnel le paiement d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 € à titre de frais de recouvrement.

Aucun paiement ne peut faire l'objet d'une compensation à la seule initiative du Professionnel sans l'accord préalable et écrit du Vendeur, quelles que soient les dispositions pouvant figurer dans les conditions d'achat du Professionnel.

En cas d'insolvabilité notoire, de paiement au-delà de la date d'échéance, de redressement ou de liquidation judiciaire, le Vendeur pourra procéder de plein droit et sans autre formalité, à la reprise du véhicule correspondant à la commande en cause et éventuellement aux commandes impayées antérieures que leur paiement soit échu ou non ; ou résilier de plein droit le contrat en totalité sur simple avis donné du Professionnel par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans autre formalité et sans préjudice de l'exercice de tous ses autres droits.

Toute détérioration de la situation du Professionnel pourra, justifier en fonction des risques encourus, la fixation d'un plafond en découvert éventuellement autorisé du Professionnel, l'exigence de certains délais de paiement et la mise en place de certaines garanties. Ce sera notamment le cas si une cession, location-gérance, mise en nantissement ou un apport de son fonds de commerce ou de certains de ses éléments, ou encore un changement de contrôle ou de structure de sa société ou dans la personne de son dirigeant, est susceptible de produire un effet défavorable sur le crédit du Professionnel. De convention expresse, en cas de mise en redressement ou mise en liquidation judiciaire du Professionnel, le montant non encore payé des factures qu'il aurait pu émettre au titre des prestations effectuées au profit du Vendeur et celui des réductions de prix éventuellement dues, se compensera avec les sommes qu'il resterait devoir au Vendeur, celles-ci devenant immédiatement exigibles.

Si le Vendeur est mis dans l'obligation de s'adresser à un mandataire ou auxiliaire de justice (avocat, huissier, etc.) pour obtenir le règlement des sommes dues, il est expressément convenu à titre de clause pénale forfaitaire et de plein droit l'application d'une majoration calculée au taux de 10 % du montant des sommes dues par le Professionnel et ce, sans préjudice des intérêts de retard et dommages et intérêts éventuels.

Par ailleurs, en cas d'incident de paiement, tous acomptes antérieurement payés resteront acquis au Vendeur à titre de clause pénale.

12- REPRISE D'UN VEHICULE D'OCCASION : La reprise d'un véhicule d'occasion peut être stipulée sur le Bon de commande. Cette clause ne constitue qu'une promesse de reprise dont l'exécution est subordonnée à la livraison du véhicule neuf, objet de la commande. Dans ce cas, la valeur du véhicule repris constitue un paiement partiel du prix de vente du véhicule neuf.

Préalablement à la signature du bon de commande, les deux parties signent un engagement de reprise. A la signature du bon de commande, le Vendeur indique la valeur estimée du véhicule repris, étant entendu que la valeur définitive résultera d'une expertise contradictoire effectuée chez le Vendeur.

Le véhicule d'occasion, objet de la reprise, doit être remis par le Client au domicile du Vendeur ou au lieu indiqué par celui-ci au plus tard le jour de la livraison du véhicule neuf, dans un état conforme à celui qui aura été décrit lors de l'expertise, et libre de tout gage. A défaut, le Vendeur pourra exiger le paiement du prix correspondant à la valeur du véhicule repris, avant de procéder à la livraison du véhicule neuf.

La valeur de reprise sera augmentée ou diminuée de la différence de valeur de la cote Argus, ou de toute autre cote convenue entre les parties, entre le jour de l'établissement de l'estimation de reprise et celui de la rentrée du véhicule.

En cas de résiliation de la commande du véhicule neuf, quel qu'en soit le motif et qu'elle soit le fait du Vendeur ou du Client, le Vendeur n'est pas tenu d'effectuer la reprise.

Si le véhicule repris n'a fait l'objet d'aucune remise en état par le Vendeur, il sera restitué au Client dans l'état où il se trouvait à sa reprise.

Si des frais de remise en état ont été engagés, ceux-ci devront être remboursés par le Client, s'il est à l'origine de la résiliation.

Si le Vendeur est dans l'impossibilité de restituer le véhicule en raison de la revente à un tiers ou pour tout autre motif sauf cas de force majeure, il remboursera au Client la valeur de reprise résultant de l'estimation contradictoire.

13- ACHAT A CREDIT : En cas de vente à crédit, la mention doit être portée par le Client sur le bon de commande à l'emplacement prévu à cet effet. La validité de la commande est subordonnée à la conclusion définitive du contrat de prêt au profit du Client. Le Vendeur n'a pas d'obligations à l'égard du Client, notamment celle de livrer tant que le prêteur ne l'a pas avisé de l'octroi du crédit et que celui-ci n'est pas définitif.

La vente à crédit sera résolue de plein droit et sans indemnité en cas de refus d'agrément du prêteur ou du bailleur, de rétraction du Client dans les délais légaux. Le Client devra alors en informer le Vendeur dans le délai de 7 jours par LRAR lui en fournissant un justificatif. Le bon de commande reste valable si le Client paye comptant avant l'expiration de ce délai.

14- RESERVE DE PROPRIETE : LE VENDEUR SE RESERVE LA PROPRIETE DES VEHICULES ET BIENS LIVRES JUSQU'AU PAIEMENT TOTAL DU PRIX EN PRINCIPAL, INTERETS TAXES ET FRAIS ACCESSOIRES.

En cas de non-paiement d'une échéance ou d'une seule fraction du prix, la vente pourra être résolue de plein droit, si bon semble au Vendeur, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse et sans autre formalité. Les produits seront alors immédiatement restitués par le Client à ses propres frais, au Vendeur, qui sera en droit de les reprendre sans autre formalité.

Les produits en stock seront réputés correspondre aux créances impayées.

Si les produits, objets de la réserve de propriété, ont été revendus par le Client, la créance du Vendeur sera automatiquement transportée sur la créance du prix des produits ainsi vendus par le Client. Le Client cède dès à présent au Vendeur toute créance qui naîtrait de la revente des produits impayés objet de la réserve de propriété.

Le Vendeur est d'ores et déjà autorisé par le Client qui accepte, à faire dresser un inventaire et/ou mettre sous séquestre les produits impayés détenus par lui. En cas de saisie opérée par des tiers sur les produits objets de la réserve de propriété, le Client devra, lors de la rédaction du procès-verbal de saisie, informer l'huissier instrumentaire de la réserve de propriété au bénéfice du Vendeur et, dans les 12 heures de la date de la saisie, en informer le Vendeur.

15- TRANSFERT DE PROPRIETE – DES RISQUES : Le transfert de propriété du véhicule du Vendeur au profit du Client, ne se réalise qu'après complet paiement comme il est dit ci-dessus.

Le transfert des risques liés au véhicule se réalise à la date de livraison, le Client s'engage, de ce fait, à faire assurer le véhicule avec effet au plus tard à la date de livraison.

16- DUREE DE DISPONIBILITE DES PIECES DE RECHANGE : Les pièces détachées indispensables à l'utilisation du véhicule sont disponibles pendant une durée de 10 ans à compter de l'arrêt de fabrication du modèle correspondant au véhicule commandé.

17- POSSIBILITE DE CHOISIR DES « PIECES ISSUES DE L'ECONOMIE CIRCULAIRE » (PIEC) : Le Client a la possibilité d'opter pour l'installation de PIEC dans le cadre des prestations d'entretien ou de réparation de son véhicule.

18- OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE :

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L.223-1 du code de la consommation.

DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIERE DE DEMARCHAGE ET DE VENTE A DOMICILE
(Articles L221-12 et L221-16 et suivants du Code de la consommation)

Article L221-12 du Code de la consommation : Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au consommateur par le moyen de communication utilisé par celui-ci, avant la conclusion du contrat, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation.

Le professionnel transmet au consommateur les autres informations prévues au même article par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Article L221-16 du Code de la consommation : Sans préjudice des dispositions de l'article L. 221-12, le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service indique au début de la conversation, de manière claire, précise et compréhensible, son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci. Le professionnel indique également au consommateur qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L. 223-1 s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par cette voie.

A la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite et reprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5. Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée sur support durable.

Article L221-17 du Code de la consommation : Lorsqu'un professionnel

contacte un consommateur par téléphone dans les conditions prévues à l'article L. 221-16, l'utilisation d'un numéro masqué est interdite.

Le numéro affiché avant l'établissement de l'appel en application du premier alinéa est affecté au professionnel pour le compte duquel l'appel est effectué. En cas de rappel du consommateur à ce numéro, ce professionnel s'identifie préalablement à la facturation de toute prestation de services autre que le prix de la communication.

Un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'économie numérique, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, définit les tranches de numéro qui ne peuvent être utilisées comme identifiant d'appel par un professionnel qui joint un consommateur, en tenant compte du plafond de tarification et du format de ces numéros.

Article L221-18 du Code de la consommation : 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.

19 - MEDIATION : En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au Service Client de ECORE afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le client peut recourir au service de médiation en ligne du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : <http://www.cmap.fr/> ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin Roosevelt – 75008 Paris.

Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client de ECORE avant toute demande de médiation auprès du CMAP.

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de ECORE ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de ECORE par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

20 - INFORMATIQUE ET LIBERTES : Les données concernant le Client, demandées lors la vente, sont obligatoires ; à défaut la vente ne pourra être conclue. Ces données sont traitées par le Vendeur, responsable de traitement, et destinées à la gestion de la relation commerciale (devis, facturation, SAV, réclamation, gestion des comptes clients, enquête de satisfaction, avis sur des produits/services, ...). Sous réserve d'obtenir le consentement préalable et exprès du Client, ces données peuvent également servir à la réalisation d'actions de prospection commerciale de la part du Vendeur et/ou de ses partenaires.

J'accepte que mes données soient utilisées par la Société ECORE à des fins de prospection commerciale.

J'accepte que mes données soient transmises à des partenaires de la Société ECORE à des fins de prospection commerciale. (La liste des partenaires est disponible sur demande à dpo@gbh.fr).

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut accéder à ses données ou demander leur effacement. Le Client dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de ses données, un droit à la portabilité de ses données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Pour plus d'informations sur la gestion des données personnelles du Client par le Vendeur ou sur l'exercice de ses droits, le Client est invité à consulter la Politique de Confidentialité disponible à l'accueil, en magasin, sur le

