

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### TESTS GENETIQUES

#### 1. Préambule

Les services concernés par les présentes conditions générales sont vendus par la société par actions simplifiée VAEVI, au capital de 46000 euros, dont le siège social est sis 1032 Route de Lyons-la-Forêt, 76160 Saint-Léger-du-Bourg-Denis, immatriculée au RCS de Rouen sous le numéro 827 996 562. Tel : 07.60.15.80.67 Email : contact@vaevi.com. Numéro de TVA intracommunautaire : FR 21827996562

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre la SAS VAEVI et le « Client ».

Si les conditions générales du Client venaient à s'appliquer, elles ne pourraient prévaloir en cas de contradiction avec les présentes Conditions générales de vente et leurs annexes.

Toute dérogation aux présentes conditions générales, devront faire l'objet d'une acceptation expresse et écrite de la SAS VAEVI.

#### 2. Prestations

La SAS VAEVI propose des outils génétiques et informatiques à la filière équine dans le but d'identifier le patrimoine génétique des équidés pour optimiser les choix de croisements, identifier les robes et certaines maladies.

Elle assure à cette fin des prestations d'analyses génétiques et de communication des résultats analytiques, cela en fonction des choix proposés au Client parmi la gamme des choix disponibles dans le formulaire de commande.

La SAS VAEVI n'offre pas le choix de la méthode d'analyse.

#### 3. Commandes, formation et exécution du contrat

#### 3.1 Passation des commandes

Toute demande de prestation du Client devra faire l'objet d'une commande.

A cet égard, le Client a deux possibilités :

- 1) Il doit remplir les informations requises sur la page de commande disponible sur le site internet <https://www.vaevi.com>, et aux termes de laquelle il aura défini, pour chaque cheval, les tests qu'il souhaite voir réaliser

Le Client devra ensuite télécharger et imprimer le bon de commande établi qu'il devra retourner avec le crin servant à la réalisation des tests à l'adresse postale suivante : SAS VAEVI 1032 Route de Lyons, 76160 Saint-Léger-du-Bourg-Denis.

A l'occasion de la passation de commande, le Client pourra, s'il le souhaite, créer un compte sur le site internet de la SAS VAEVI.

Toute passation de commande et/ou transmission d'échantillons à la SAS VAEVI vaut commande et acceptation pleine et entière des conditions générales de vente par le Client.

- 2) Il contacte la SAS VAEVI par téléphone et transmet les informations requises et il définit, pour chaque cheval, les tests qu'il souhaite voir réaliser

Le Client recevra ensuite le bon de commande établi à imprimer par email qu'il devra retourner avec le crin servant à la réalisation des tests à l'adresse postale suivante : SAS VAEVI 1032 Route de Lyons, 76160 Saint-Léger-du-Bourg-Denis.

Tout envoi du bon de commande et/ou d'échantillon vaut passation de commande et acceptation pleine et entière des conditions générales de vente par le Client.

#### 3.2 Transmission des commandes

La transmission du crin se fait sous la responsabilité du Client, la SAS VAEVI ne pouvant en aucun cas répondre des dommages causés aux prélèvements, de leur détérioration ou de leur perte à l'occasion de leur acheminement.

#### 3.3 Obligation de coopération entre les parties

Le Client a l'obligation de coopérer avec la SAS VAEVI et de lui fournir lors de la passation de commande, toutes les informations et renseignements complets, précis et fiables requis dans le formulaire de commande.

#### 3.4 Prélèvements d'échantillons

Le Client est seul responsable du prélèvement d'échantillon et du respect des consignes précisées à cette fin dans le formulaire de commande.

Les échantillons soumis pour analyse doivent être en bon état de conservation, avoir la taille nécessaire à la réalisation des analyses et doivent être clairement identifiés par le Client.

En cas de défaut de qualité des échantillons transmis, la SAS VAEVI pourra refuser de réaliser l'analyse.

Le Client pourra alors transmettre nouvel échantillon.

Le rapport d'analyse pourra par ailleurs contenir des réserves ou observations en cas de non-respect des consignes d'envoi.

#### 3.5 Documents contractuels

Font partie intégrante du contrat les présentes conditions générales, ainsi que les conditions particulières acceptées par les deux parties.

En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières ces dernières prévaudront.

Ne font pas partie du contrat les documents tels que : documents

commerciaux, catalogues, publicités, tarifs non mentionnés expressément dans les documents contractuels.

Les renseignements et prix figurant dans des catalogues et prospectus sont donnés à titre indicatif et non contractuel, la SAS VAEVI se réserve le droit d'y apporter toute modification.

### 3.6 Contenu des prestations

Le contrat sera strictement limité aux prestations choisies par le Client dans le formulaire de commande.

Pour chaque prestation réalisée, la SAS VAEVI remet au Client un rapport d'analyse, lequel présente les résultats obtenus ainsi que ses observations.

Le rapport d'analyse sera transmis par courriel en fichier PDF ou par courrier postal au Client.

La SAS VAEVI produit autant d'exemplaires originaux que de destinataires des résultats + 1.

La SAS VAEVI conserve une version originale du rapport et la conserve dans ses archives pour une durée de 5 années.

### 3.7 Gestion des échantillons

Les échantillons confiés à la SAS VAEVI pour réalisation des analyses seront transformés sous forme d'ADN pour les besoins de la prestation de service et pourront être conservés par la SAS VAEVI et utilisés anonymement pour les besoins de la recherche, sauf accord contraire du Client exprimé dans le formulaire de commande.

### 3.8 Sous-traitance

La SAS VAEVI se réserve le droit de confier à tout sous-traitant de son choix, de façon régulière ou ponctuelle, tout ou partie des études, fournitures ou prestations objets du contrat.

Le Client autorise la SAS VAEVI à choisir les sous-traitants auxquels elle peut faire appel.

### 3.9 Modification

Toute modification du contrat demandée par le Client devra être formulée par écrit.

Elle devra faire l'objet d'une nouvelle commande.

Elle sera subordonnée à l'acceptation expresse de la SAS VAEVI et formalisée par un accord écrit, qui prendra en compte les coûts et délais supplémentaires qui en découlent.

### 3.10 Suspension

Toute suspension du contrat demandée par le Client devra être formulée par écrit.

Elle sera subordonnée à l'acceptation expresse de la SAS VAEVI et formalisée par un accord écrit.

Cet accord définira la durée de la suspension, ainsi que les coûts et délais supplémentaires qui en découlent.

Dans tous les cas, la SAS VAEVI pourra facturer la quote-part de la commande déjà engagée.

### 3.11 Rétractation – Désistement

La commande exprime le consentement du Client de manière irrévocable.

Une fois la commande adressée à la SAS VAEVI, le Client ne peut se désister de sa demande que pour les motifs tirés de la force majeure.

A défaut, un accord exprès et préalable de la SAS VAEVI est nécessaire.

En conséquence, si le Client se désiste de tout ou partie de la commande, la SAS VAEVI sera en droit de réclamer l'exécution du contrat et le paiement intégral du prix.

## 4. Propriété intellectuelle et confidentialité

### 4.1 Propriété intellectuelle des documents et des produits et savoir faire

Tous les droits de propriété intellectuelle, ainsi que les savoir-faire incorporés dans les documents transmis, les

produits livrés et les prestations réalisées demeurent la propriété exclusive de la SAS VAEVI.

La SAS VAEVI se réserve le droit de disposer de son savoir-faire et des résultats de ses travaux de recherche et de développement, notamment sur les prélèvements qui lui seront transmis.

Tous les descriptifs, documents techniques ou devis remis à l'autre partie sont communiqués dans le cadre d'un prêt à usage dont la finalité est l'évaluation et la discussion de l'offre commerciale de la SAS VAEVI.

Ils ne seront pas utilisés par l'autre partie à d'autres fins.

Ces documents et/ou fichiers doivent être restitués à première demande ou détruits après accord de cette dernière.

### 4.2 Clause de confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information confidentielle orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support (et notamment rapports de discussion, échanges de données informatisées, projets, savoir-faire, etc.) échangés dans le cadre de la préparation et de l'exécution du contrat, sauf les informations qui sont généralement connues du public.

En conséquence, les parties s'engagent à :

- tenir strictement secrètes toutes les informations confidentielles, et notamment à ne jamais divulguer ou communiquer, de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, tout ou partie des informations confidentielles, à qui que ce soit, sans l'autorisation écrite et préalable de l'autre partie ;
- ne pas utiliser tout ou partie des informations

confidentielles à des fins ou pour une activité autres que l'exécution du contrat ;

- ne pas effectuer de copie ou d'imitation de tout ou partie des informations confidentielles.

Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer le respect de cette obligation de confidentialité, pendant toute la durée du contrat et même après son échéance, et se portent fort du respect de cette obligation par l'ensemble de leurs salariés et sous-traitants ou autres contractants.

Cette obligation est une obligation de résultat.

## **5. Délais de livraison**

Les délais de livraison courent à compter de l'encaissement du paiement et à partir de la plus tardive des dates suivantes :

- Date de la réception des prélèvements ;
- Date de réception de toutes les informations, matières, et détails d'exécution dus par le Client ou nécessaires à l'exécution du contrat ;
- Date d'exécution des obligations contractuelles ou légales préalables dues par le Client.

Les délais stipulés dans le bon de commande ne sont toutefois qu'indicatifs et peuvent être remis en cause dans le cas de survenance de circonstances indépendantes de la volonté de la SAS VAEVI, tel que : la modification d'une commande en cours, le manquement du Client à remplir ses obligations contractuelles, le retard dans l'exécution de sa prestation par l'un des sous-traitants de la SAS VAEVI, les problèmes d'acheminement des services postaux.

Le dépassement des délais ne pourra donner lieu à dommages et intérêts et ne pourra en aucun cas constituer un motif

d'annulation ou de résiliation de la commande en cours.

## **6. Force majeure**

La SAS VAEVI se réserve le droit de suspendre ou de résilier tout ou partie du contrat en cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, de la survenance de toute cause extérieure susceptible d'arrêter ou de la ralentir dans l'exécution de sa prestation, et plus généralement de toute cause qui ne lui serait pas directement et exclusivement imputable.

La SAS VAEVI informera le Client, qui ne pourra réclamer aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

## **7. Paiement**

### **7.1 Tarifs**

Les prix sont établis hors taxes et en euros et sont majorés de la TVA applicable au jour de la passation de commande.

Les tarifs sont affichés TTC.

La facturation des prestations est établie en application des tarifs en vigueur au jour de la commande.

Les tarifs sont révisables et peuvent faire l'objet d'une actualisation en cours d'année.

### **7.2 Délais de paiement**

Les paiements s'effectuent comptant lors de la passation des commandes.

Il pourra y être dérogé en conditions particulières en convenant d'un délai supérieur.

### **7.3 Retards de paiement**

Le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Dans ce cas, le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1er janvier de l'année en question. Pour le second semestre de l'année concernée,

il est le taux en vigueur au 1er juillet de l'année en question.

Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

Tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est indiqué à l'article D.441-5 du Code de commerce

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Toutefois, le créancier ne peut invoquer le bénéfice de ces indemnités lorsque l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement à son échéance de la créance qui lui est due.

Tout retard de paiement d'une échéance entraîne en outre, si bon semble à la SAS VAEVI, la déchéance du terme contractuel, la totalité des sommes dues devenant immédiatement exigibles.

Le fait pour la SAS VAEVI de se prévaloir de l'une et/ou de l'autre de ces dispositions ne la prive pas de la faculté de mettre en œuvre la clause de réserve de propriété stipulée dans les présentes conditions générales.

En cas de retard de paiement, la SAS VAEVI bénéficie, conformément à l'article 2286 du code civil, d'un droit de rétention sur les prestations dues.

### **7.4 Compensation des paiements**

Le Client s'interdit formellement toute pratique consistant à imputer d'office à la SAS VAEVI une dette compensable pour des sommes qui n'auraient pas été expressément reconnues par elle comme dues.

Tout débit d'office ne remettra pas en cause le caractère

impayé de la dette, ce qui donnera lieu à application des dispositions relatives aux retards de paiement et pourra en outre entraîner la résiliation du contrat pour inexécution.

## **7.5 Imputation des paiements**

En cas de retard de paiement, la SAS VAEVI se réserve le droit d'imputer la réception d'un paiement sur les dettes les plus anciennes.

## **8. Réserve de propriété**

La SAS VAEVI conserve la propriété des prestations objets du contrat jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et accessoires.

## **9. Responsabilité**

### **9.1 Limitation de responsabilité**

En qualité de prestataire de services analytiques, la SAS VAEVI est tenue d'une obligation de moyens.

Sa responsabilité est limitée à la prestation analytique des échantillons transmis.

La SAS VAEVI devra réaliser la prestation demandée par le Client, dans le respect des règles de l'art de sa profession.

La responsabilité de la SAS VAEVI sera limitée aux dommages matériels directs causés au Client qui résulteraient de fautes imputables à la SAS VAEVI dans l'exécution du contrat.

La SAS VAEVI ne sera pas tenue d'indemniser les dommages immatériels ou indirects tels que : pertes d'exploitation, de profit, d'une chance, préjudice commercial, manque à gagner.

La SAS VAEVI n'est pas tenue de réparer les conséquences dommageables des fautes commises par le Client ou des tiers en rapport avec l'exécution du contrat.

La SAS VAEVI n'est pas tenue des dommages résultant de l'utilisation par le Client de

documents techniques, informations ou données émanant du Client.

La responsabilité civile de la SAS VAEVI, toutes causes confondues à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, est limitée à une somme plafonnée au prix des prestations réalisées.

Le Client se porte garant de la renonciation à recours de ses assureurs ou de tiers en relation contractuelle avec lui, contre la SAS VAEVI ou ses assureurs au-delà des limites ci-dessus et exclusions fixées ci-dessous.

### **9.2 Exclusions de responsabilité**

Toute responsabilité de la SAS VAEVI est exclue, dans les cas suivants :

- Erreurs commises par le Client dans les informations transmises à l'occasion de la communication du formulaire de commande, ou postérieurement ;
- En cas d'erreurs commises dans le prélèvement des échantillons ;
- En cas de mauvaise interprétation ou mauvaise utilisation des analyses réalisées par la SAS VAEVI, notamment en cas d'extension des résultats d'analyse à une autre production.
- En cas d'anomalies génétiques autres que celles étudiées, ne permettant pas la bonne interprétation des analyses.
- En cas de survenance de phénomènes à l'origine du non-respect des lois génétiques de Mendel ainsi que tout phénomène ou mécanisme biologique susceptible de faire varier le résultat

attendu et donné par la VAEVI SAS, tels que, et de façon non exhaustive : mutation germinale, mutation de novo, mutations post-zygotiques, chimérisme, régulations épigénétiques, inversions, recombinaisons homologues, crossing over, dérapage réplicatif, influence d'autres gènes non mis en évidence ou partiellement découverts.

A cet égard, l'utilisation des résultats d'analyse incombe au Client qui met en œuvre, sous sa seule responsabilité, les mesures qu'il jugera adéquates.

Toute responsabilité de la SAS VAEVI est par ailleurs exclue en cas de non-paiement du Client du prix des prestations.

## **10. Prescription**

Le délai de prescription pour agir en responsabilité contre la SAS VAEVI est fixé à douze mois à compter de la date de livraison de la prestation.

## **11. Pénalités**

Dans le cas où des pénalités et indemnités ont été convenues d'un commun accord, elles ont valeur d'indemnisation forfaitaire, libératoire et sont exclusives de toute autre sanction ou indemnisation.

Ces pénalités contractuelles seront plafonnées et ne s'appliqueront que sur la partie des prestations en cause.

## **12. Résiliation**

En cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations contractuelles, et, notamment, en cas de non-respect d'une ou plusieurs échéances de paiement, la SAS VAEVI pourra de plein droit résilier le contrat après une mise en demeure d'exécuter adressée à l'acheteur, restée infructueuse pendant quinze jours.

### **13. Différends et loi applicable**

**Pour son application, son interprétation et son exécution, les présentes conditions sont soumises à l'application du droit français.**

En cas de difficulté relative à l'interprétation et/ou l'exécution du contrat et/ou de ses suites, les parties conviennent de recourir, avant toute saisine des juridictions, à une tentative de règlement amiable, laquelle prendra la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle les parties exposeront leurs demandes et devront produire tout élément de preuve utile à l'appui.

En l'absence de réponse dans un délai de 15 jours, ou de désaccords sur le bien-fondé des motifs exposés dans la lettre recommandée avec accusé de réception, la tentative de règlement amiable sera considérée comme ayant échoué.

À défaut d'accord amiable, il est de convention expresse que tout litige relatif aux contrats sera de la compétence exclusive des tribunaux de Rouen dans le ressort duquel est situé le domicile de la SAS VAEVI, même en cas d'appel et de pluralité de défendeurs.

Cette clause est applicable pour tout litige de nature contractuelle, délictuelle, et de droit de la concurrence.

### **14. Données personnelles**

#### **14.1 Collecte de données**

Les utilisateurs sont informés qu'à l'occasion de l'utilisation de l'application ou du site internet « <https://www.vaevi.com> » peuvent être recueillis et enregistrées des données dans un fichier informatisé : l'URL des liens par l'intermédiaire desquels l'utilisateur a accédé au site ; le nom du fournisseur d'accès de l'utilisateur ; l'adresse de protocole Internet.

La navigation sur le site est susceptible de provoquer

l'installation de cookie(s) sur le terminal de l'utilisateur.

L'utilisateur qui fait le choix de créer un compte sur le site <https://www.vaevi.com> devra par ailleurs entrer des données personnelles comme son nom, prénom, sa dénomination sociale, son adresse, son numéro de téléphone, sans que cette liste ne soit limitative.

#### **14.2 Finalité du traitement**

La SAS VAEVI ne collecte d'informations personnelles relatives aux utilisateurs que pour les besoins de certains services proposés par le site « <https://www.vaevi.com> » : identification des clients, contrôle de l'utilisation régulière du site internet, vérification de l'absence de fraude.

#### **14.3 Droit d'accès et de rectification**

Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression concernant les données collectées dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

À tout moment, les utilisateurs ont la liberté de retirer ou modifier leur consentement à la collecte et au traitement des données communiquées.

Les utilisateurs peuvent exercer leur droit d'accès et de rectification de ces données directement sur le compte dont ils sont titulaires sur le site internet de la SAS VAEVI ou en adressant un message à l'adresse électronique suivante : [contact@vaevi.com](mailto:contact@vaevi.com) ou par courrier à l'adresse : VAEVI 1032 Route de Lyons, 76160 Saint-Léger-du-Bourg-Denis.

#### **14.4 Gestion et conservation des données**

Aucune information relative aux utilisateurs du site n'est échangée, transférée,

cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers.

La SAS VAEVI conserve les données personnelles des utilisateurs tant que leur inscription au service subsiste ou tant que nécessaire pour leur fournir les services requis.

La SAS peut conserver les données personnelles même après résiliation de l'inscription pour les besoins du service si cette rétention s'avère nécessaire afin de se conformer à des obligations juridiques ou réglementations, résoudre des litiges entre les parties, éviter des fraudes et les abus.

### **15. Dispositions générales**

La nullité de l'une des clauses des présentes conditions ne saurait en aucun cas entraîner la nullité de l'ensemble de ses dispositions.

En cas de traduction des éléments contractuels tel que définis à l'article 3.5 ou du formulaire de commande, seule la version française fera foi.

### **16. Droit de rétractation des Clients consommateurs**

On entend par consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

En application des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client 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 du Code de la consommation.

Le délai de quatorze jours 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 du Code de la consommation.

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.

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 du Code de la consommation ;
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.

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 Code de la

consommation, du formulaire de rétractation mis à disposition, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions pèse sur le consommateur.

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 du Code de la consommation, 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.

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.

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 du Code de la consommation commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L.221-18 du Code de la consommation, 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 du Code de la consommation 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 du Code de la consommation.

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 :

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 ;

Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L.221-9 à L.221-13 du Code de la consommation.

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 du Code de la consommation.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats visés à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

### **17. Le médiateur à la consommation**

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Pour qu'un litige de consommation puisse être examiné par le médiateur, le

consommateur doit justifier avoir tenté de résoudre au préalable le litige au moyen d'une réclamation écrite faite auprès du professionnel ou de son service clientèle.

Avant de saisir un médiateur de la consommation, le consommateur doit tenter de résoudre le litige directement auprès du professionnel et garder une preuve écrite des démarches effectuées.

La demande doit être fondée et légitime.

Le consommateur doit saisir le médiateur dans un délai maximum d'un an suivant sa réclamation écrite faite au professionnel.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsqu'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes : Centre de médiation et de Cyber-services de règlement amiable des huissiers de justice, dit « MEDICYS », 73 boulevard de Clichy, 75009 Paris. Téléphone : 01.49.70.15.93, email : [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr).