

CONDITIONS GENERALES DE VENTE INTERNET CENTRE CRYOTERA

Mise à jour le 26 avril 2024

Mentions légales

Le présent site Internet www.cryotera.fr (« le Site Internet ») est édité par la société **CRYOTERA GROUP**, Société par Actions Simplifiée (SAS), au capital de MILLE EUROS (1 000 €) dont le siège social est situé 2 Rue Jules Méline, BEZANNES (51430), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de REIMS sous le numéro 891 730 889, et dont le numéro de TVA intracommunautaire FR94891730889.

Représentée par la société 2B PARTNERS, Société A Responsabilité Limitée au capital de 140.160 euros, dont le siège social est situé 2 Rue Jules Méline, BEZANNES (51430), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de REIMS sous le numéro 890.351.364, agissant et ayant les pouvoirs nécessaires en tant que Présidente, elle-même représentée par M. Guillaume BOUCHET agissant et ayant les pouvoirs nécessaires en tant que co-gérant.

Joignable par téléphone au numéro 03 26 77 97 50 du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 12h30 et de 14h à 18h **et par courriel** à l'adresse électronique contact@cryotera.fr

Le directeur de la publication est Monsieur Bastien BOUCHET, Co-Gérant de la SAS CRYOTERA GROUP et de la SARL 2B PARTNERS.

Le Site est hébergé par la société OVH, Société par Actions Simplifiée au capital de 10.174.560 euros, dont le siège social est situé 2, rue Kellermann à ROUBAIX (59100), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LILLE sous le numéro 424.761.419, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR22424761419, dont le numéro de téléphone est le 1007.

Le Site Internet est mis à disposition par CRYOTERA GROUP à chaque Centre CRYOTERA désireux de commercialiser leurs Produits et Prestations.

Le Centre CRYOTERA auprès duquel Vous commandez les Produits et les Prestations est celui que Vous avez sélectionné et dont l'ensemble des informations sont précisées sur sa page d'accueil du Site Internet.

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales régissent l'ensemble des ventes de Prestations et de Produits entre le Centre CRYOTERA et Vous.

Les présentes Conditions Générales sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site Internet accessibles à l'adresse suivante : <https://cryotera.fr/conditions-generales-d-utilisation.pdf>

L'ensemble de ces Conditions sont accessibles et imprimables à tout moment via un lien hypertexte disponible sur la page d'accueil du Site.

Les Conditions Générales sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version.

Vous pouvez accéder sur le Site Internet aux Conditions Générales à tout moment.

Vous déclarez être une personne physique ayant atteint l'âge de la majorité légale requis pour conclure un contrat et juridiquement capable de passer une commande.

Vous devez avoir pris connaissance des Conditions Générales et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne.

En conséquence, la validation de la commande vaut acceptation sans restriction ni réserve des Conditions Générales.

Si l'un des termes des Conditions Générales est considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions restent en vigueur.

La version applicable des Conditions Générales est celle en vigueur sur le Site internet à la date de la commande.

Le Centre CRYOTERA se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales. Elles seront alors applicables à toutes les commandes passées à compter de leur mise en ligne sur le Site Internet. Vous devez en conséquence consulter et accepter les Conditions Générales préalablement à toute nouvelle commande.

Une version imprimée des Conditions Générales ainsi que de toute information adressée par voie électronique sera admise dans toute procédure judiciaire concernant l'application des Conditions Générales de la même manière et dans les mêmes conditions que n'importe quel autre document écrit et conservé au format papier.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les Conditions Générales, ou de ne pas exiger l'application d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites Conditions Générales ne pourra en aucun cas être interprété ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution des engagements souscrits aux présentes.

2. Définitions

Dans les présentes, les termes ci-dessous ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Abonnement** » : désigne les packs mensuels de Prestations disponibles à l'achat en ligne.

« **CRYOTERA** » : désigne le groupe CRYOTERA.

« **Centre CRYOTERA** » : désigne tout professionnel franchisé CRYOTERA indépendant ou détenu par CRYOTERA, présenté sur le Site Internet et accessible à l'adresse suivante www.cryotera.fr, offrant les Prestations et les Produits à la réservation ou à la vente.

« **Conditions Générales** » : désigne les présentes conditions générales de vente applicables à tout achat sur le Site Internet.

« **Consommateur** » : désigne toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Compte** » : désigne l'interface hébergée sur le Site Internet dans laquelle est disponible l'ensemble des données fournies par l'utilisateur et lui permettant, notamment, de réserver ou acheter des Prestations et/ou les Produits et de passer une Commande.

« **Commande** » : désigne tout achat réalisé sur le Site Internet au moyen d'un Compte.

« **Données personnelles** » : désigne toutes données et/ou informations permettant d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique traitées dans le cadre du Site Internet, et notamment telles que décrites au sein de la Politique de Confidentialité.

« **Livraison** » : désigne la première présentation des Produits commandés par le Client à l'adresse de livraison indiquée lors de la Commande.

« **Politique de confidentialité** » : désigne la Politique de confidentialité concernant les traitements des Données personnelles que le Centre CRYOTERA réalise dans le cadre de l'utilisation du Site Internet et accessible à l'adresse suivante : <https://cryotera.fr/politique-de-confidentialite.pdf>

« **Prestataire de Paiement** » : désigne la société LYRA NETWORK, société par actions simplifiée, au capital de 421 950,00 Euros, dont le siège social est situé 109 rue de l'Innovation, 31670 Labège, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse, sous le numéro 434 075 719, habilitée à exercer son activité au sein de l'Espace Économique Européen, en qualité d'établissement de monnaie électronique agréée par l'ACPR.

« **Prestations** » : désigne les services et les conseils en matière d'entretien corporel, de cryothérapie corps entier, de cryothérapie localisée, de pressothérapie, de cryolipolyse, de soins visages, de nutrition et toutes activités connexes offertes par un Centre CRYOTERA via le Site Internet.

« **Produits** » : désigne notamment des articles de prêt à porter et plus généralement les produits qui figurent sur le Site Internet et qui sont indiqués comme vendus par chaque Centre.

« **Professionnel** » : désigne toute personne physique ou morale, garantissant avoir la qualité de Professionnel et agissant à des fins qui entrent dans le cadre de son activité professionnelle.

« **Site Internet** » : tel que défini à l'article 1 des présentes Conditions Générales.

« **Solution de Paiement** » : désigne le service de paiement en ligne que CRYOTERA met à Votre disposition. Cette solution permet le règlement des Prestations et le reversement dudit prix au Centre CRYOTERA et est directement exploité par notre Prestataire de Paiement.

« **Vous** » : désigne tout acheteur accédant au Site Internet et procédant à une Commande.

3. Prestations & Produits

Vous vous engagez à lire attentivement les informations suivantes avant de passer commande sur le Site Internet.

Vous déclarez expressément avoir pris connaissance des informations ci-dessous avant de passer commande, dans le cadre des informations précontractuelles qui Vous ont été communiquées, et plus généralement avoir reçu du Centre CRYOTERA toutes les informations déterminantes de Votre consentement et effectuer le choix et l'achat des Prestations et des Produits sous votre seule responsabilité.

Les caractéristiques essentielles relatives aux Prestations, aux Produits et à leurs prix sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible au sein de chaque fiche Prestation figurant sur le Site (présentation vidéo de chacune des prestations, durée de la prestation, prix, dimension, forme, matière, couleur des Produits).

3.1 Les Prestations

Les Prestations régies par les présentes Conditions Générales sont celles qui figurent sur le Site Internet et qui sont indiquées comme vendues par les Centres CRYOTERA.

Vous vous devez d'informer le Centre CRYOTERA de toute contre-indication médicale avant de passer commande sur le Site Internet d'une Prestation.

Vous êtes informé que les Prestations sont des actes sans finalité médicale et ne sauraient se substituer à la consultation d'un professionnel de santé. La pratique de la cryothérapie à des fins médicales, aboutissant à la destruction des téguments, est réservée aux médecins. Celle destinée, sur prescription, à certains actes de rééducation, ne peut être pratiquée que par un masseur-kinésithérapeute.

Pour les Prestations de cryothérapie corps entier et de cryolipolyse, Vous devrez prendre connaissance, au sein du Centre CRYOTERA, du document exposant les contre-indications relatives à la Prestation.

Vous reconnaissez et acceptez que seules les personnes n'ayant aucune contre-indication absolue à la pratique d'une Prestation pourront en bénéficier. Ainsi, notamment, les Prestations de cryolipolyse et de cryothérapie corps entier ne peuvent être réalisées qu'au profit d'une personne âgée d'au moins dix-huit ans (18) ans.

Si Vous ne faites l'objet d'aucune contre-indication, Vous remplissez, signez et remettez au Centre CRYOTERA l'attestation de non contre-indication avant réalisation de la Prestation. Si Vous faites l'objet d'une contre-indication, la Prestation commandée sur le Site Internet est annulée et le prix réglé vous est remboursé.

Le cas échéant, l'attestation de non contre-indication, le formulaire d'Abonnement, sont signés par le Client au sein du Centre et sont conservés par CRYOTERA.

3.2 Les Produits

Les Produits régis par les présentes Conditions Générales sont ceux qui figurent sur le Site Internet et qui sont indiquées comme vendus par les Centres CRYOTERA.

Les caractéristiques essentielles relatives aux Produits et à leurs prix sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible au sein de chaque fiche Produits figurant sur le Site.

4. Prix

4.1 L'utilisation du Site Internet nécessite une connexion Internet et tout appareil permettant d'accéder à Internet. Vous prenez, à votre charge exclusive, les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site Internet dont le coût dépend de celui Votre abonnement au fournisseur d'accès internet.

4.2. Les prix des Prestations et des Produits sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC) sur le Site Internet. Ils tiennent compte de la TVA et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande.

Les prix des Produits s'entendent hors frais de livraison (port, emballage et confection du colis selon montants en vigueur). Le montant des frais de livraison sera précisé avant validation de la commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Prestations et des Produits présents sur le Site Internet.

Les prix appliqués sont ceux figurant sur le Site Internet au jour de la commande. Ainsi, un prix ne pourra pas être modifié une fois votre commande validée. Néanmoins en cas d'erreur de prix (prix manifestement dérisoire par rapport à la valeur réelle), la commande validée pourra être annulée par le Centre CRYOTERA. Cette mesure demeure exceptionnelle.

Les nouveaux prix s'appliqueront à toute nouvelle commande à compter de leur affichage sur le Site Internet, sans préavis.

Il est précisé que les éventuelles promotions accordées sous forme de bons de réduction ne sont valables que pour une seule commande par personne et sur une période de validité donnée et ne sont pas cumulables avec d'autres offres promotionnelles.

4.3 Pour les Abonnements renouvelés au-delà de la période initiale d'engagement, Vous serez, le cas échéant, informé par courriel au moins deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. Vous pourrez, si Vous le souhaitez, résilier Votre Abonnement ou poursuivre Votre Abonnement selon les conditions du nouveau tarif qui s'appliquera à compter du prélèvement suivant la date de son entrée en vigueur.

Les échéances de l'Abonnement sont payées terme à échoir.

5. Commande

Pour passer une commande auprès de CRYOTERA sur le Site Internet Vous devez être inscrit et connecté à votre Compte client sécurisé.

a. Procédure d'inscription

Vous devez Vous identifier avec Votre adresse email, et Votre mot de passe. Pour toute première commande, Vous devrez créer un Compte.

L'inscription sur le Site Internet est gratuite.

Pour créer un Compte, Vous devez remplir un formulaire contenant les mentions obligatoires suivantes : civilité, prénom, nom de famille, date de naissance, adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique et mot de passe, ainsi que Votre objectif (sport, santé, bien-être, esthétique) et le Centre dans lequel vous vous rendez régulièrement. Toutes ces informations sont nécessaires au regard de la finalité du traitement.

Vous vous engagez à fournir des données exactes, à jour, complètes, sincères et à en préserver l'exactitude. Ainsi le Centre CRYOTERA se réserve le droit de Vous demander de confirmer, par tout moyen approprié, Votre identité, Votre éligibilité et les informations communiquées.

Vous vous engagez à mettre à jour les données vous concernant en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un Compte à Votre nom à partir duquel Vous pourrez suivre Vos commandes, Vos réservations et mettre à jour Vos informations.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par cette voie.

Vous déclarez avoir pris connaissance de nos Conditions Générales d'Utilisation, [Politique de confidentialité](#), et [Charte des cookies](#), et les avoir acceptées.

b. Gestion des identifiants

L'accès au Compte est protégé par un mot de passe personnel et confidentiel. Vous vous engagez à le conserver secret et à ne pas le communiquer à des tiers, à quelque titre que ce soit. Vous êtes responsable de Votre mot de passe. Si Vous vous apercevez que Votre Compte fait l'objet d'une utilisation frauduleuse, Vous vous engagez à le signaler immédiatement à l'adresse suivante : contact@cryotera.fr Toute commande passée depuis Votre compte sera réputée avoir été faite par Vous.

En aucun cas le Centre CRYOTERA ne saurait être tenu responsable en cas d'usurpation de votre identité. Tout accès et action effectués à partir de Votre Compte seront présumés être effectués par Vous, dans la mesure où le Centre CRYOTERA n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès au Compte.

En cas de non-respect des Conditions Générales et/ou des Conditions Générales d'Utilisation du Site Internet, accessibles via le lien <https://cryotera.fr/conditions-generales-d-utilisation.pdf>, que Vous déclarez avoir lu et accepté, le Centre CRYOTERA se réserve la possibilité de suspendre l'accès à Votre Compte ou de le supprimer.

c. Désinscription

Vous pouvez à tout moment fermer Votre Compte en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : contact@cryotera.fr

Le Centre CRYOTERA procédera dans les meilleurs délais à une désactivation de Votre Compte et Vous adressera un courriel confirmant la clôture.

En cas de commandes en cours, celles-ci seront payées par Vous et effectuées par le Centre CRYOTERA dans les conditions prévues par les présentes Conditions Générales.

d. Enregistrement et validation de la commande

Vous avez la possibilité de passer Votre commande en ligne à partir de la boutique en ligne accessible sur le Site Internet.

Pour passer commande Vous devez :

- Vous connecter au Site Internet, et si Vous en avez un à Votre Compte en renseignant l'identifiant ou l'adresse électronique ainsi que Votre mot de passe ;
- Parcourir les différentes rubriques Prestations et/ou Produits ;
- Sélectionner une Prestation et/ou un Produit, prendre connaissance de la description de celui-ci, de son prix et de ses caractéristiques essentielles ;

S'il s'agit d'une Prestation :

- Cliquer sur « RESERVER » ;
- Sélectionner le Centre CRYOTERA dans lequel la Prestation sera exécutée ;
- Valider la Prestation de votre choix ;
- Sélectionner le créneau horaire ou décider de réserver un créneau horaire plus tard ;
- Sélectionner la formule de votre choix ;
- En option sélectionner une Prestation complémentaire ;

S'il s'agit d'un Produit :

Enfin pour finaliser Votre commande :

- Sur votre panier, un résumé de la commande s'affiche, vérifier les éléments de la commande et le cas échéant, corriger les éventuelles erreurs ;
- Procéder à la lecture des Conditions Générales de Vente ;
- Déclarer avoir lu et accepté les Conditions Générales en cochant la case « ***J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve*** » ;
- Sélectionner le mode de paiement ;
- Renseigner les informations relatives à la facturation si vous choisissez le « Paiement par carte bancaire » ;
- Renseigner les informations relatives à la livraison s'il s'agit d'un Produit ;
- En option, indiquer diverses informations et formuler vos remarques si vous en avez ;
- Cliquer sur « Accédez au paiement ».
- Sélectionner les informations relatives à votre moyen de paiement ;
- Cliquer sur « REGLER MA RESERVATION » cette dernière étape formalisant le contrat de vente avec le Centre CRYOTERA ;
- Suivre les instructions de la Solution de paiement.

Toute commande effectuée sur le Site Internet est une commande avec obligation de paiement.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des Prestations et des Produits disponibles à la vente.

e. Accusé de réception de la commande

Vous avez la possibilité d'imprimer le bon de commande correspondant à Votre commande.

Le Centre CRYOTERA accusera réception de Votre commande dès sa validation en Vous envoyant un courriel. Cet accusé de réception précise le montant exact facturé, les Prestations et/ou les Produits commandés, leur quantité, les modalités de livraison de la commande et renvoie aux Conditions Générales. Vous acceptez que les systèmes d'enregistrement de la commande valent preuve de l'achat et de sa date. En conservant ce courriel et/ou en l'imprimant, Vous détenez une preuve de Votre commande que nous Vous recommandons de conserver.

f. Modification et annulation de la commande

5.6.1 Dans certains cas, notamment pour défaut de paiement, adresse erronée ou tout autre problème lié à Votre Compte, le Centre CRYOTERA se réserve le droit de bloquer Votre commande jusqu'à la résolution du problème.

Compte tenu de la recrudescence des fraudes répertoriées à l'occasion de la vente en ligne et afin de sécuriser les paiements, pour toute commande passée sur le Site Internet, le Centre CRYOTERA pourra procéder au contrôle des éléments de la commande avant confirmation de celle-ci.

Le Centre CRYOTERA se réserve le droit d'annuler toutes les commandes, non conformes ou douteuses, pour des motifs légitimes et plus particulièrement dans le cas où celles-ci sont issues d'un client avec lequel il existerait un quelconque litige.

5.6.2 Dans l'hypothèse d'une Prestation ou d'un Produit figurant dans la commande et devenu indisponible, Vous en serez informé par courriel. Vous pourrez procéder à l'annulation de la commande. Son éventuel remboursement sera alors effectué sans délai et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours du paiement des sommes que Vous avez versées, le reste de la commande demeurant ferme et définitif :

- si la Prestation et/ou le Produit devenu indisponible était le seul constitutif de la commande le Centre CRYOTERA remboursera la totalité de la commande ;
- si la Prestation et/ou le Produit devenu indisponible ne représentait qu'une partie de la commande, le Centre CRYOTERA remboursera uniquement le prix de celui-ci.

Toutefois, en cas d'indisponibilité de la Prestation et/ou du Produit commandé, le Centre CRYOTERA se réserve le droit de Vous proposer une Prestation et/ou un Produit d'une qualité et/ou d'un prix équivalent.

5.6.3 Toute modification de la commande après confirmation est soumise à l'acceptation expresse du Centre CRYOTERA. Toutefois, le Centre CRYOTERA se réserve le droit d'apporter à la commande les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R.212-4 du Code de la Consommation.

5.6.4 Les annulations doivent être effectuées via Votre Compte pour les Produits et Prestations ou bien directement auprès du Centre CRYOTERA auprès duquel la Prestation a été réservée.

Sauf cas d'annulation tardive de la Prestation c'est-à-dire moins de 48heures avant le rendez-vous ou en cas de rendez-vous non honoré, Vous pourrez annuler Votre rendez-vous.

Si la Prestation annulée a préalablement été payée, le montant de la Prestation sera crédité sur Votre Compte.

Un rendez-vous non honoré est considéré comme tel, si le Centre CRYOTERA l'indique comme tel ou le supprime de son planning avant la fin de la journée.

5.6.5 Pour toute question relative au suivi d'une Commande, Vous pouvez consulter Votre Compte sur le Site Internet ou appeler le numéro figurant sur la page d'accueil du Centre CRYOTERA sélectionné sur le Site Internet, ce qui Vous permettra d'initier le traitement de toute réclamation.

6. Modalités de paiement

a. Date de paiement

Le paiement de la commande s'entend comptant au jour de la commande. Constitue un paiement au sens du présent article la mise effective des fonds à la disposition du Centre CRYOTERA.

Le paiement s'effectue, sauf dispositions contraires préalablement et expressément agréées par le Centre CRYOTERA :

- pour les Produits, par carte bancaire ou dans le Centre CRYOTERA de Votre choix ;
- pour les Prestations achetées à l'unité ou par packs, par carte bancaire ou dans le Centre CRYOTERA de Votre choix ;
- pour les Abonnements, par carte bancaire ou dans le Centre CRYOTERA de Votre choix pour la première échéance et par prélèvement automatique mensuel, à une date convenue entre les parties lors de la commande pour les échéances suivantes. A cet effet, Vous vous engagez à autoriser le Centre CRYOTERA à débiter votre mode de paiement du montant de l'Abonnement alors en vigueur. L'Abonnement Vous sera facturé de façon récurrente le premier jour de chaque période de facturation.

Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Centre CRYOTERA.

Toute somme versée d'avance constitue un acompte, et non pas des arrhes au sens de l'article L.214-1 du Code de la consommation.

b. Facturation

Une facture Vous sera adressée pour chaque commande.

Les factures sont payables en euros au Centre CRYOTERA.

Ni le bon de commande, ni l'accusé de réception de la commande que le Centre CRYOTERA Vous fait parvenir par courriel ne constituent une facture. Quel que soit le moyen de paiement utilisé, Vous recevrez l'original de la facture par courriel.

c. Moyens de paiement

Vous pouvez régler Votre commande en ligne via la Solution de Paiement mise à Votre disposition depuis Votre Compte par notre Prestataire de Paiement aussi bien pour les Prestations que pour les Produits.

Le paiement s'effectuera par carte bancaire : Visa, Mastercard, American Express.

Vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les conditions générales d'utilisation du Prestataire de paiement ainsi que ses modalités de traitement des données à caractère personnel, accessibles à l'adresse suivante : <https://www.lyra.com/fr/guides/charte-rgpd/>

Vous pouvez également choisir de régler Votre Commande directement auprès du Centre CRYOTERA le jour du rendez-vous uniquement pour les Prestations.

Votre compte sera débité lors de l'exécution de la Prestation.

Vous garanzissez au Centre CRYOTERA que vous détenez toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

Le Centre CRYOTERA prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur le Site Internet.

Il est précisé à ce titre que toutes les informations relatives au paiement fournies sur le Site Internet sont transmises à la banque et ne sont pas traitées sur le Site Internet.

d. Refus de paiement

En cas de refus du paiement par votre banque, la commande sera automatiquement annulée.

e. Retard de paiement du Professionnel

Les dispositions de cet article s'appliquent exclusivement au Professionnel.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal. Les intérêts de retard sont majorés d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Si les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Vous devrez rembourser l'ensemble des frais ainsi que les honoraires de tous auxiliaires de justice supportés par le Centre CRYOTERA et occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues.

7. Livraison Produits

Les Centres CRYOTERA n'effectuent de livraison Produits qu'en France Métropolitaine. La Livraison aura lieu à l'adresse que Vous aurez indiquée lors de la commande.

Au cours du processus de commande, il Vous est indiqué les délais et formules (modalités, coûts notamment) d'expédition possibles pour les Produits achetés. Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de Livraison, du poids du colis et de l'adresse de Livraison.

Le montant de ces coûts sera dû par le Client en sus du prix des Produits achetés. Vous êtes seul responsable d'un défaut de Livraison dû à un manque d'indications précises lors de la commande.

Le Centre CRYOTERA fait son maximum pour traiter votre commande et Vous livrer dans les meilleurs délais. Le délai maximum de Livraison, hors Produits signalés comme temporairement en rupture de stock, est de 30 (trente) jours à compter de la conclusion du contrat.

Passé ce délai, en cas de retard de livraison imputable au Centre CRYOTERA, Vous aurez la faculté de résoudre la vente du Produit par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre support durable (notamment courriel avec accusé de réception) si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités le Centre CRYOTERA d'effectuer la Livraison dans un délai supplémentaire de 15 (quinze) jours, le Centre CRYOTERA ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Dans cette hypothèse, la vente sera considérée comme résolue à la réception par le Centre CRYOTERA de la lettre l'informant de la résiliation, à moins que le Centre CRYOTERA ne se soit exécuté entre temps.

Vous pouvez toutefois immédiatement résoudre le contrat :

- si le Centre CRYOTERA refuse de délivrer le Produit ou lorsqu'il est manifeste qu'elle ne livrera pas le Produit ;
- si le Centre CRYOTERA n'exécute pas son obligation de délivrance du Produit d'un délai de trente (30) jours à compter de la conclusion du contrat et que ce délai constitue pour Vous une

condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse de votre part avant la conclusion du contrat.

En cas d'annulation de la vente, le Centre CRYOTERA Vous remboursera dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de l'annulation. Le non-respect des délais de Livraison ne saurait donner lieu au versement d'une quelconque indemnité.

Le Centre CRYOTERA reste le propriétaire des Produits livrés jusqu'à leur complet paiement par Vous. Cependant, tout risque de perte ou d'endommagement du Produit Vous est transféré au moment où Vous ou un tiers désigné par Vous prenez physiquement possession du Produit.

Les Produits seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les Produits pendant la livraison.

8. Droit de rétractation au bénéfice des Consommateurs

a. Principe

8.1 Délais – Modalités

Les dispositions de cet article s'appliquent exclusivement au Consommateur.

Conformément aux dispositions de l'article L221-18 du Code de la consommation, le Consommateur dispose d'un droit de rétractation, sans donner de motif, de quatorze (14) jours calendaires à compter de :

- la conclusion du contrat pour l'achat de Prestations ;
- la réception du Produit par le Consommateur ou un tiers désigné pour l'achat de Produits. En cas de livraisons séparées, le délai court à compter du jour où le Consommateur a, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers désigné par lui, pris physiquement possession du dernier Produit.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Consommateur transmette au Centre CRYOTERA sa demande relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer le droit de rétractation, et faciliter le traitement de la demande, le Centre CRYOTERA recommande au Consommateur d'utiliser le formulaire type de rétractation tel que stipulé à l'**Annexe 1** des Conditions Générales, ou d'effectuer une déclaration dénuée d'ambiguïté indiquant son intention de se rétracter à adresser à l'adresse du Centre CRYOTERA figurant sur la page d'accueil du Centre sélectionné. Le Centre CRYOTERA accusera réception sans délai de la demande de rétractation, par courriel.

Le Consommateur doit ensuite retourner les Produits au Centre CRYOTERA, en mentionnant le numéro de livraison, les Produits concernés et leur quantité, sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours après avoir communiqué sa décision de se rétracter, par La Poste à l'adresse suivante figurant sur la page d'accueil du Centre CRYOTERA sélectionné.

Ce délai est réputé respecté si le Consommateur renvoie le Produit avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

8.2 Frais

Les coûts directs de renvoi des Produits sont à la charge du Consommateur.

8.3 Etat des Produits

Les Produits retournés doivent être intacts et complets et ne doivent pas avoir fait l'objet d'un port prolongé, ils devront être accompagnés de tous leurs accessoires éventuels, notices d'emploi et documentation. Dans l'hypothèse où le Produit serait non conforme, le Centre CRYOTERA Vous conseille de contrôler le Produit au moment de sa livraison et dans le cas où le Produit livré serait non conforme de faire des réserves écrites au plus tard dans les trois (3) jours suivant cette livraison auprès du transporteur d'en informer le Centre CRYOTERA dans les meilleurs délais par courriel à l'adresse figurant sur sa page d'accueil sur le Site Internet.

La responsabilité du Consommateur pourra être engagée à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de celui-ci.

Le Centre CRYOTERA recommande au Consommateur d'utiliser un service de suivi de colis. En cas de litige, la preuve de l'expédition pourra être demandée au Consommateur.

8.4 Remboursement

Le Consommateur sera remboursé de la totalité des sommes versées dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa demande de rétractation.

Si le 14^{ème} jour tombe un week-end ou un jour férié, le droit de rétractation expirera à la fin du premier jour ouvrable suivant.

Toutefois, le Centre CRYOTERA pourra différer le remboursement à la réception du Produit dans ses entrepôts ou dès réception de la preuve d'expédition de votre colis, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Centre CRYOTERA remboursera au Consommateur les Produits retournés, sous réserve du respect des conditions ci-dessus mentionnées, ainsi que les frais de livraison standard « aller » de ces derniers si l'ensemble de la commande est retourné. Si l'ensemble de la commande n'est pas retourné et que le Consommateur conserve un ou plusieurs Produits, le montant des frais de livraison "aller" sera remboursé au pro rata.

Le remboursement sera effectué via le moyen de paiement utilisé lors de la commande. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Consommateur.

Pour tout autre moyen de paiement ou en cas d'échec ou d'impossibilité des remboursements précédents, le remboursement sera effectué par virement bancaire. Le service client contactera le Consommateur pour recueillir les informations nécessaires.

8.5 Abonnement

Si le Consommateur décide de faire usage de son droit de rétractation et que l'Abonnement n'a pas été utilisé pendant cette période de 14 jours, cette annulation est gratuite. Si l'abonnement a été utilisé pendant cette période de 14 jours, le Centre CRYOTERA peut se réserver la possibilité de conserver une partie du montant de l'Abonnement versé au prorata (à savoir à partir de l'activation de l'abonnement jusqu'au jour de l'annulation).

b. Exclusion du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu en cas de fourniture de Prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec Votre accord préalable et exprès et avec Votre reconnaissance de la perte du droit de rétractation, obtenue par tout moyen, lorsque le contrat Vous soumet à une obligation de payer. Dans ce cas Vous serez redevable au Centre CRYOTERA d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de Votre décision d'exercer votre droit de rétractation. Ce montant est proportionné au prix total de la Prestation convenu dans le contrat.

Le droit de rétractation est également exclu en cas de livraison de Produits (notamment vêtements) ou de fourniture de Prestations confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés (notamment les Prestations de Suivi en Nutrition sur devis).

9. Preuves de la commande

Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite Commande conformément à l'article 1366 du Code civil et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des Prestations et/ou des Produits figurant sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site Internet. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire, Vous êtes invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le service client en appelant le numéro figurant sur la page d'accueil dédiée au Centre CRYOTERA sélectionné sur le Site Internet.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques des Centres CRYOTERA et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des commandes et des paiements intervenus entre Vous et le Centre CRYOTERA.

L'archivage des bons de Commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre aux exigences de l'article 1379 du Code civil.

Le Centre CRYOTERA assure la conservation de l'écrit qui constate une Commande et Vous en garantit à tout moment l'accès si Vous en faites la demande, pendant 10 (dix) ans.

10. Garanties

Le Centre CRYOTERA est tenu auprès du Consommateur des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et auprès du Consommateur et du Professionnel des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Toute demande formulée à ce titre doit être adressée au Centre CRYOTERA dans lequel la Commande a été effectuée.

L'ensemble des dispositions légales relatives aux garanties légales de conformité et des vices cachés figurent en Annexe 2 des présentes Conditions Générales. Ci-après certains des points essentiels y afférents.

a. Sur la garantie de conformité auprès du Consommateur

Article L217-3 du Code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L217-5 du Code de la consommation :

1.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Si le Consommateur entend solliciter la résolution du contrat, dans les conditions exposées ci-avant, il doit en informer le Centre CRYOTERA, par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception ou courriel, adressé à l'adresse figurant sur sa page d'accueil sur le Site Internet et restituer le Produit aux frais du Centre CRYOTERA.

b. Sur la garantie des vices cachés auprès du Consommateur et du Professionnel

Article 1641 du Code civil :

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

11. Responsabilités

a. Vous reconnaissez et acceptez que les Prestations sont soumises à un aléa physiologique.

Ainsi le Centre CRYOTERA s'engage à faire ses meilleurs efforts pour parvenir au résultat souhaité, mais ne peut être tenu d'une obligation de résultat à ce titre, le résultat obtenu dépendant notamment de Votre réceptivité aux effets du froid ainsi que de Vos conditions et de l'hygiène de vie.

Le Centre CRYOTERA ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant s'il prouve que l'inexécution ou la mauvaise exécution de la Prestation Vous est imputable, ou est imputable soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

b. La responsabilité du Centre CRYOTERA ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

c. Dans l'hypothèse où le Client n'est pas un Client consommateur mais un Professionnel :

- la responsabilité civile du Centre CRYOTERA sera limitée aux dommages matériels causés au Client, qui résulteraient de fautes prouvées directement et exclusivement imputables au Centre CRYOTERA dans l'exécution de la Prestation et qui sont prévisibles du fait de l'exécution de ces dernières ;
- en aucune circonstance, le Centre CRYOTERA ne sera tenu d'indemniser les dommages immatériels ou indirects (y inclus les dommages subis par un tiers), prévisibles ou non, tels que notamment : pertes d'exploitation, de profit, d'une chance, de chiffre d'affaires, de bénéfice, de temps ou de clientèle, préjudice commercial, préjudice d'image, manque à gagner, coût de l'obtention d'un service de substitution ;
- en tout état de cause, la responsabilité civile du Centre CRYOTERA, toutes causes confondues et quel que soit le fondement, à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, est limitée au montant des plafonds garantis dans le cadre du contrat de Responsabilité Civile Professionnelle souscrit par le Centre CRYOTERA ; cette limitation de responsabilité est essentielle et déterminante pour CRYOTERA ; sans cette dernière, elle n'aurait pas pu pratiquer les tarifs proposés.

12. Protection des Données personnelles

Pour toute question relative à la transmission, la confidentialité et les finalités des traitements que CRYOTERA est amené à réaliser sur Vos Données personnelles, nous Vous invitons à Vous référer à notre Politique de Confidentialité accessible sur le Site Internet à l'adresse suivante : <https://cryotera.fr/politique-de-confidentialite.pdf>.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL : <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

13. Loi applicable, règlement des différends, médiation

Sous réserve des dispositions impératives de la loi qui Vous est applicable en l'absence de cette clause, les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

En cas de litige, le Centre CRYOTERA mettra tout en œuvre pour le résoudre à l'amiable. Vous êtes invité, préalablement à tout recours, à contacter le service réclamation du Centre CRYOTERA à l'adresse figurant sur sa page d'accueil sur le Site Internet.

Le Consommateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation de la consommation et à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En cas d'échec du règlement à l'amiable, et conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Consommateur peut recourir gratuitement au service de médiation de la Fédération Française de la Franchise (FFF), auquel le Centre CRYOTERA adhère :

- via le formulaire à disposition sur le site de la FFF à l'adresse <https://www.mediation-franchise.com/> ou
- par lettre à l'adresse suivante : FEDERATION FRANCAISE DE LA FRANCHISE, 29 Boulevard de Courcelles - 75008 PARIS

Après information écrite auprès du Centre CRYOTERA de la volonté de mettre en œuvre le processus de médiation, et dans l'année qui suit la demande, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Ce dispositif de médiation est entièrement gratuit, le Centre CRYOTERA prend en charge les frais de la médiation. Toutefois, le Consommateur peut se faire assister, à ses frais, par un conseil ou un expert, tout comme le Centre CRYOTERA. La médiation ne présentant aucun caractère obligatoire, le Consommateur peut à tout moment se retirer du processus, tout comme le Centre CRYOTERA.

En outre, la Commission européenne met à disposition des consommateurs une plateforme de règlement en ligne des litiges :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

En dernier recours et en cas d'échec des approches précédentes, tous les litiges auxquels les opérations conclues en application des Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre CRYOTERA et Vous seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le tribunal compétent en cas de litige avec le Consommateur sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu d'exécution de la Prestation. Le Consommateur peut également saisir la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Le tribunal de commerce compétent en cas de litige avec un Professionnel sera celui du ressort dans lequel se trouve le siège social du Centre CRYOTERA. Il sera compétent pour connaître de tout différend au sujet de l'application des présentes Conditions Générales ainsi que de leur interprétation, de leur exécution et des contrats de vente subséquents conclus par le Centre CRYOTERA, au sujet du paiement du prix, et ce même en cas de pluralité de débiteurs, d'appel en garantie ou de référé.

Toutefois le Centre CRYOTERA se réserve le droit d'assigner le Professionnel devant le tribunal de commerce dans le ressort duquel le Professionnel a son siège social.

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.

À l'attention de [A COMPLETER AVEC LE NOM ET LES COORDONNEES DU CENTRE CRYOTERA SELECTIONNE]

Télécopie [A COMPLETER – NON OBLIGATOIRE] – Adresse électronique [A COMPLETER - OBLIGATOIRE] :

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

Numéro de commande :

Commandé le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Cordialement,

Le service client

ANNEXE 2 : LES GARANTIES LEGALES

LES GARANTIES LEGALES DE CONFOMITE

Article L217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L217-8 du Code de la consommation :

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-9 du Code de la consommation :

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L217-10 du Code de la consommation :

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Article L217-11 du Code de la consommation :

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

Article L217-12 du Code de la consommation :

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L217-13 du Code de la consommation :

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article L217-14 du Code de la consommation :

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque 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, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

Article L217-15 du Code de la consommation :

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

Article L217-16 du Code de la consommation :

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

Article L217-17 du Code de la consommation :

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

LES GARANTIES DES DEFATS DE LA CHOSE VENDUE

Article 1642 du Code civil :

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1642-1 du Code civil :

Le vendeur d'un immeuble à construire ne peut être déchargé, ni avant la réception des travaux, ni avant l'expiration d'un délai d'un mois après la prise de possession par l'acquéreur, des vices de construction ou des défauts de conformité alors apparents.

Il n'y aura pas lieu à résolution du contrat ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer.

Article 1643 du Code civil :

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644 du Code civil :

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 du Code civil :

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

Article 1646 du Code civil :

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

Article 1646-1 du Code civil :

Le vendeur d'un immeuble à construire est tenu, à compter de la réception des travaux, des obligations dont les architectes, entrepreneurs et autres personnes liées au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage sont eux-mêmes tenus en application des articles 1792, 1792-1, 1792-2 et 1792-3 du présent code.

Ces garanties bénéficient aux propriétaires successifs de l'immeuble.

Il n'y aura pas lieu à résolution de la vente ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer les dommages définis aux articles 1792, 1792-1 et 1792-2 du présent code et à assumer la garantie prévue à l'article 1792-3.

Article 1647 du Code civil :

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Article 1648 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.