

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE | BACK MARKET

OCTOBRE 2022

POUR CONSULTER LES PRÉCÉDENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, [CLIQUEZ ICI](#).

### SOMMAIRE

<b>Qui sommes-nous ? Que proposons nous ?</b>	<b>2</b>
<b>Quelques définitions</b>	<b>2</b>
<b>Comment créer un compte client ?</b>	<b>3</b>
<b>Comment commander un Produit sur la Plateforme ?</b>	<b>3</b>
<b>Quelles sont les conditions de livraison ?</b>	<b>3</b>
<b>Comment payer sur la Plateforme ?</b>	<b>4</b>
<b>Comment changer d'avis ?</b>	<b>4</b>
<b>Quelles garanties pour les produits achetés sur la Plateforme ?</b>	<b>5</b>
<b>Comment communiquer avec le Vendeur et faire une réclamation ?</b>	<b>7</b>
<b>Qui est responsable des services et des Produits ?</b>	<b>8</b>
<b>Droit applicable et juridiction compétente</b>	<b>8</b>
<b>Annexe 1 : Reproduction des dispositions légales :</b>	<b>9</b>
<b>Annexe 2 : Formulaire de rétractation</b>	<b>24</b>

## **Article 1. Qui sommes-nous ? Que proposons nous ?**

- 1.1 La société JUNG SAS ("Back Market") dont le siège social est situé 199 rue Championnet 75018 Paris et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n°804 049 476, met à la disposition de l'Acheteur, une Plateforme sous le nom « Back Market » ayant pour objet de le mettre en relation avec des Vendeurs.
- 1.2 Back Market intervient comme intermédiaire hébergeur, n'est pas Vendeur **des Produits proposés et n'est donc pas responsable des Produits vendus via la Plateforme, ce que l'Acheteur reconnaît expressément.** Par ailleurs, sauf mention contraire, Back Market n'est pas un distributeur agréé par une marque. Les relations entre Back Market et les Acheteurs sont régies par les conditions d'utilisation de la Plateforme, accessibles [ici](#).
- 1.3 Back Market propose différents services aux Vendeurs sur sa Plateforme, comme par exemple, la mise à disposition d'un Back-Office, le service Paiement en plusieurs fois, l'assistance du Vendeur dans la gestion de son service après-vente pour le compte du Vendeur, le service BackRepair (lorsque Back Market met en relation les Vendeurs avec ses partenaires qui analysent et réparent les Produits pour le compte du Vendeur), ou encore le service BackShip (lorsque Back Market met en relation les Vendeurs avec ses partenaires qui expédient les Produits pour le compte du Vendeur), dont les conditions sont régies par des conditions générales vendeurs, applicables entre Back Market et les Vendeurs. Qu'il ait ou non souscrit à ces services, le Vendeur reste seul responsable des Produits vendus aux Acheteurs.
- 1.4 Back Market propose également aux Acheteurs un service reprise, qui consiste à mettre en relation des particuliers qui souhaitent revendre leur(s) produit(s) à des Vendeurs, et dont les conditions sont régies par les conditions générales de reprise accessibles sur la plateforme.
- 1.5 Les CGV étant susceptibles d'évoluer, l'Acheteur est invité à être vigilant lorsqu'il lit et accepte les CGV à chaque commande, les CGV ayant pu évoluer entre deux commandes successives.

## **Article 2. Quelques définitions**

Chaque fois que, dans les présentes CGV, les mots ci-après seront écrits, au singulier ou au pluriel, avec une lettre majuscule, ils auront la signification suivante :

<b>Acheteur(s)</b>	désigne toute personne physique ou morale qui utilise la Plateforme pour acheter des Produits à des fins non commerciales. Les personnes physiques doivent être âgées de 16 ans ou plus pour pouvoir acheter des Produits sur la Plateforme et avoir la capacité d'accomplir des actes juridiques. Si les personnes physiques ont entre 16 et 18 ans, elles doivent avoir l'autorisation de leur parent ou tuteur légal.
<b>CGV</b>	désigne les présentes conditions générales de vente qui régissent les relations entre les Acheteurs et les Vendeurs.
<b>Fiche Produit</b>	désigne la fiche de description d'un Produit, renseignée par le Vendeur.
<b>Fiche Vendeur</b>	désigne la fiche de description d'un Vendeur, renseignée par le Vendeur.
<b>Plateforme</b>	désigne le site Internet accessible à l'adresse <a href="http://www.backmarket.fr">www.backmarket.fr</a> et l'application correspondante.
<b>Produits</b>	désignent des produits vendus sur la Plateforme. Sauf mention contraire, les produits vendus sur la Plateforme sont des produits d'occasion qui ont été reconditionnés.

**Vendeur(s)** désigne(nt) tout vendeur professionnel de Produits inscrit sur la Plateforme.

**Article 3. Comment créer un compte client ?**

Pour pouvoir commander un Produit sur la Plateforme, il faut créer un compte client sur la Plateforme, selon les modalités décrites dans les [conditions générales d'utilisation de la Plateforme](#).

**Article 4. Comment commander un Produit sur la Plateforme ?**

**4.1** Avant toute commande, les présentes CGV doivent être acceptées en ligne, sans réserve, par l'Acheteur. L'Acheteur prend donc le soin de lire les CGV et de les enregistrer sur support durable pour pouvoir s'y référer en cas de besoin. Les CGV sont disponibles au téléchargement sur la Plateforme, et sont adressées à l'Acheteur dans le courrier électronique de confirmation de validation de la commande.

**4.2** La commande de Produits sur la Plateforme se fait auprès de Vendeurs qui renseignent les Fiches Vendeurs, les Fiches Produits ainsi que les prix, modes et frais de livraison. Les Vendeurs sont à ce titre seuls responsables des informations figurant dans la Fiche Vendeur, de la description du Produit ainsi que de la parfaite conformité du Produit avec son descriptif. Il est précisé que s'agissant de Produits reconditionnés, les accessoires peuvent ne pas être d'origine, mais doivent être compatibles et entièrement fonctionnels. La Fiche Vendeur contenant les informations d'identification du Vendeur est accessible par l'Acheteur avant chaque passation de commande.

**4.3** Le prix du Produit est renseigné TTC et librement fixé par le Vendeur. Certains produits d'occasion peuvent être soumis au régime de TVA sur marge. Le prix des services est fixé par Back Market et est également renseigné TTC.

**4.4** Lors du processus d'achat, l'utilisateur choisit un ou Plusieurs Produits ainsi que le mode de livraison et renseigne son adresse de livraison. L'Acheteur choisit ensuite son moyen de paiement et communique les informations nécessaires à la finalisation de son paiement. Il est enfin invité à confirmer son paiement, ce qui entraîne pour l'Acheteur une obligation de payer.

**4.5** L'Acheteur est informé que la vente n'est pas conclue à ce moment-là. En effet, s'agissant de Produits qui sont des biens d'occasion, il se peut que le Vendeur ne dispose pas du stock disponible et le Vendeur dispose donc d'un délai de 24 heures ouvrées pour confirmer la commande. La vente de(s) Produit(s) est donc conclue au moment où le Vendeur confirme la disponibilité du(des)dit(s) Produit(s). En cas de Produit(s) indisponible(s) ou de défaut de confirmation par le Vendeur dans le délai de 24 heures, la commande est automatiquement annulée et la vente réputée n'avoir jamais été conclue. Le remboursement s'effectuera dans les meilleurs délais, par transaction inversée via le mode de paiement utilisé lors de l'achat initial. Chaque achat réalisé sur la Plateforme est indépendant l'un de l'autre. Ainsi, lorsqu'un seul Produit d'une même commande portant sur au moins 2 Produits n'est pas disponible, la commande n'est pas annulée dans sa globalité et la vente est conclue pour les Produits disponible(s).

**4.6** La commande peut également être annulée pour un motif légitime, notamment dans les cas suivants :

- Lorsque qu'une erreur manifeste s'est glissée sur le Produit et/ou le prix (par exemple lorsqu'un prix manifestement dérisoire s'affiche et/ou lorsqu'il existe une erreur sur une des caractéristiques essentielles du Produit) ;
- Lorsqu'il existe un différend relatif au paiement de la commande ;
- Lorsque nous constatons la création multiple de comptes pour un seul Acheteur ou des utilisations multiples et/ou frauduleuses de codes de réduction.

## **Article 5. Quelles sont les conditions de livraison ?**

**5.1** Les Produits présentés à la vente sur la Plateforme accessible depuis le site backmarket.fr ne peuvent être livrés qu'en France métropolitaine, sauf lorsque le Vendeur propose la livraison sur un autre territoire.

**5.2** Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur lors de sa commande. Les prix, délais et les modes de livraison sont renseignés par le Vendeur qui est seul responsable de leur respect. L'Acheteur peut, par le biais de son compte client, suivre l'avancement de sa commande et, s'il a choisi un mode de livraison suivi, l'avancement de la livraison.

**5.3** La date de la livraison dépend notamment du mode de livraison choisi par l'Acheteur. Lorsque l'Acheteur choisit un mode de livraison, il se voit communiquer un délai de livraison. Le Vendeur s'engage à respecter les délais de livraison annoncés, qui ne peuvent subir de retard injustifié, et ne peuvent en tout état de cause excéder 30 jours.

**5.4** Sauf mention contraire lors de la commande, la livraison est payante. Le prix de la livraison est communiqué à l'Acheteur avant tout paiement de sa part.

**5.5** Lors de la réception du colis, l'Acheteur en vérifie le bon état et, en cas de dommage lié au transport (colis endommagé, emballage déchiré ou ouvert, Produit manquant ou à l'évidence abîmé), l'Acheteur doit émettre une réserve immédiatement sur le bon de transport afin de préciser le dommage lié au transport. **L'Acheteur doit également déclarer le dommage via la Plateforme dans les 3 jours ouvrés après réception.**

**5.6** Le transfert de propriété et des risques intervient lorsque la livraison est complète c'est-à-dire lorsque le Produit commandé a été reçu par l'Acheteur et que le prix a été payé par l'Acheteur. En cas de non réception du colis, l'Acheteur s'engage à en notifier le Vendeur via la Plateforme dans les meilleurs délais.

## **Article 6. Comment payer sur la Plateforme ?**

Le paiement s'effectue en ligne. Les modalités et conditions de paiement sont consultables dans les conditions d'utilisation de la Plateforme, accessibles [ici](#).

## **Article 7. Comment changer d'avis ?**

**7.1** L'Acheteur consommateur ou non professionnel pourra librement se rétracter dans un délai de **30 jours suivant la réception de sa commande**. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier de ces Produits.

**7.2** Pour se rétracter, l'Acheteur se rend sur son compte et clique sur le bouton « Obtenir de l'aide » au niveau de la commande concernée. L'Acheteur peut aussi utiliser le formulaire de rétractation reproduit en Annexe II des CGV et notifier sa décision de se rétracter, par voie postale à l'adresse du Vendeur. Pour que Back Market puisse accompagner l'Acheteur dans sa demande de rétractation, l'Acheteur devra remplir un formulaire disponible [sous ce lien](#).

**7.3** L'Acheteur dispose alors d'un délai maximal de **14 jours suivant la communication au Vendeur de sa décision de se rétracter pour renvoyer le(s) Produit(s)** à l'adresse postale du Vendeur qui figure sur la Fiche Vendeur, à moins que le Vendeur ne sollicite le retour à une autre adresse qu'il communique à l'Acheteur ou qu'il ne propose de récupérer lui-même le(s) Produit(s).

**7.4** L'Acheteur doit emballer le Produit qu'il renvoie au Vendeur avec précaution afin qu'il ne soit pas abîmé lors du transport. **Seuls les produits retournés complets et dans leur état d'origine (sans préjudice de la possibilité de déballer et tester le produit) seront acceptés.** L'Acheteur doit également veiller à la suppression de ses données à caractère personnel avant tout renvoi du Produit et le déconnecter de tout compte qui serait connecté au Produit. L'Acheteur trouvera des instructions sur comment supprimer ses données personnelles [sous ce lien](#) s'agissant des comptes Google, et [sous ce lien](#) s'agissant des comptes iCloud.

**7.5** Sauf mention contraire sur la Fiche Vendeur, le Vendeur ne prend pas en charge le coût du transport retour. Tous les frais et risques liés au retour du/des Produit(s) au Vendeur sont à la charge de l'Acheteur.

**7.6** Si toutes les conditions relatives à l'exercice du droit de rétractation sont remplies, le Vendeur rembourse l'Acheteur du montant total de sa commande y compris les frais de livraison.

**7.7** La responsabilité de l'Acheteur n'est engagée qu'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 ce Produit.

## **Article 8. Quelles garanties pour les produits achetés sur la Plateforme ?**

Tous les Produits bénéficient des garanties légales et d'une garantie commerciale dans les conditions décrites ci-dessous. Pour mettre en œuvre une œuvre une garantie, l'Acheteur contacte le Vendeur selon les modalités décrites à l'article 9.

### **8.1 Quelles sont les garanties légales dues par les Vendeurs ?**

Les Vendeurs sur la plateforme sont tenus des défauts de conformité des Produits (article L.217-3 et suivants du Code de la consommation), et de ses vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

La garantie légale de conformité s'applique lorsque le Produit présente un défaut de conformité, par exemple lorsque le Produit ne fonctionne pas conformément aux usages habituels, ou encore lorsqu'il ne correspond pas à la description donnée. La garantie des vices cachés couvre l'hypothèse d'un vice non visible au moment de la vente qui rend le produit impropre à son usage ou qui diminue très fortement cet usage.

#### **Précisions sur les garanties légales**

« 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. »

Pour faire jouer les garanties, l'Acheteur se connecte sur son compte client et clique sur le bouton « Obtenir de l'aide » au niveau de la commande concernée, ou remplit le formulaire de contact disponible [sous ce lien](#). Dès sa demande complétée, l'Acheteur reçoit une étiquette de retour pour renvoyer depuis la France métropolitaine, sans frais, le Produit défectueux. Les frais d'expédition pour le retour du Produit seront pris en charge par le Vendeur.

L'Acheteur doit emballer le Produit qu'il renvoie au Vendeur avec précaution afin qu'il ne soit pas abîmé lors du transport. L'Acheteur doit également veiller à la suppression de ses données à caractère personnel avant tout renvoi du Produit et le déconnecter de tout compte qui serait connecté au Produit. L'Acheteur trouvera des instructions sur comment supprimer ses données personnelles [sous ce lien](#) s'agissant des comptes Google, et [sous ce lien](#) s'agissant des comptes iCloud.

## 8.2 Quelle garantie commerciale est applicable aux produits vendus sur la Plateforme ?

La durée de la garantie commerciale applicable au Produit est précisée avant la vente sur chaque Fiche Produite. La durée minimum est de 12 mois.

Cette garantie commerciale s'applique en sus des droits dont bénéficie l'Acheteur au titre des garanties légales. Les conditions de cette garantie commerciale sont précisées dans le contrat de garantie commerciale disponible [sous ce lien](#).

## 8.3 Dans quels cas l'application des garanties est-elle exclue ?

L'application des garanties est exclue dans les cas suivants :

- Lorsque le Produit est oxydé, brisé ou cassé ;

- Lorsque l'un ou plusieurs des composants du Produit ont été manipulés par l'Acheteur ou un tiers non autorisé par le Vendeur ;
- Lorsque l'utilisation du Produit par l'Acheteur dépasse une utilisation dite normale c'est-à-dire une utilisation habituellement attendue d'un produit semblable ;
- En cas de négligence ou de défaut d'entretien du Produit par l'Acheteur, ou encore en cas d'accident (par exemple une chute) survenu après la livraison du Produit.

En outre, l'usure normale du Produit n'est pas couverte par les garanties.

#### **8.4 Est-il possible de souscrire à une assurance complémentaire ?**

En plus des garanties légales et commerciales, l'Acheteur peut souscrire, lors de son achat sur la Plateforme, une assurance couvrant la casse et le vol de son Produit. Les modalités d'assurance et le prix de l'assurance dépendant du prix du Produit et des options choisies par l'Acheteur, celui-ci est invité à prendre connaissance des conditions générales et particulières d'assurance qui lui seront communiquées préalablement à la souscription de celle-ci, avant le paiement de sa commande.

### **Article 9. Comment communiquer avec le Vendeur et faire une réclamation ?**

**9.1 Communication via la Plateforme.** D'une manière générale, l'Acheteur et le Vendeur s'engagent à ne communiquer entre eux que via leur compte respectif sur la Plateforme. L'Acheteur et le Vendeur pourront chacun suivre la réclamation depuis leur compte respectif. De manière exceptionnelle, par exemple lorsque le compte client de l'Acheteur a été clôturé, l'Acheteur adresse sa réclamation concernant un Produit à Back Market en remplissant le formulaire disponible [sous ce lien](#).

#### **9.2 Traitement de la réclamation de l'Acheteur.**

L'Acheteur obtiendra une réponse à toute réclamation de l'Acheteur dans un délai de 24 heures (hors week-ends et jours fériés). **L'Acheteur est informé que le Vendeur est seul responsable des garanties et plus généralement des Produits qu'il vend sur la Plateforme.** En aucun cas, la responsabilité de Back Market ne saurait être engagée au titre de la vente d'un Produit.

**9.3 L'intervention de Back Market :** Back Market assiste les Vendeurs dans le traitement de leur service après-vente. Si le Vendeur ne respecte pas ses obligations à l'égard de l'Acheteur aux termes de la Garantie Commerciale Vendeur (notamment si le Vendeur n'a pas proposé de solution d'échange, de réparation ou de remboursement dans un délai de cinq jours ouvrés maximum à compter de la réception des Produit(s)), et si Back Market considère que la demande de l'Acheteur est justifiée, Back Market mettra en oeuvre, au nom et pour le compte du Vendeur et après avoir recueilli l'avis de l'Acheteur, une des solutions suivantes, selon l'objet de la réclamation : (i) rembourser le prix de la commande ou du Produit litigieux à l'Acheteur, (ii) renvoyer à l'Acheteur un Produit conforme au Produit commandé, (iii) proposer une solution de réparation du Produit non conforme et, le cas échéant, (iv) mettre à disposition de l'Acheteur une étiquette prépayée pour retourner le Produit. La solution proposée par Back Market, si elle convient à l'Acheteur, s'impose au Vendeur.

L'intervention de Back Market dans ce cadre est additionnelle et indépendante des droits de l'Acheteur; elle ne préjudicie donc pas au droit de l'Acheteur d'exercer toute action à l'encontre du Vendeur.

## **Article 10. Qui est responsable des services et des Produits ?**

**10.1 Concernant les Services et l'accès à la Plateforme:** Back Market s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité des services et de la Plateforme. Back Market se réserve le droit de suspendre ou limiter l'accès aux services et à la Plateforme pour effectuer des réparations, des opérations de maintenance, et/ou ajouter et/ou faire évoluer une fonctionnalité et/ou un service. Back Market ne peut être tenue en cas d'impossibilité pour l'utilisateur d'utiliser tout ou partie d'un Service ou de la Plateforme.

**10.2. Concernant les Produits.** Le Vendeur assume l'entièvre responsabilité en ce qui concerne les Produits qu'il met en vente par le biais la Plateforme, et leur garantie. L'Acheteur trouvera toutes les informations relatives à l'identité du Vendeur dans la Fiche Vendeur ou sur la facture de vente correspondante. Back Market étant un intermédiaire hébergeur entre le Vendeur et l'Acheteur, Back Market décline toute responsabilité relative à la vente conclue entre le Vendeur et l'Acheteur sur la Plateforme. La gestion du service après-vente par Back Market au nom et pour le compte du Vendeur n'exclut pas ni ne limite la responsabilité du Vendeur envers l'Acheteur.

L'Acheteur exonère Back Market de toute responsabilité qui pourrait survenir dans l'exécution de la vente, notamment en ce qui concerne la conformité des Produits, la description et la conformité de l'offre de vente, la disponibilité des Produits la titularité des droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs aux Produits.

## **Article 11. Droit applicable et juridiction compétente**

**11.1** Les présentes CGV sont régies par le droit français.

**11.2** En cas de litige relatif à la formation, la conclusion, l'exécution, l'interprétation ou la validité des présentes CGV ou plus généralement à la relation avec un Vendeur, l'Acheteur et le Vendeur sont invités à mettre en œuvre les diligences nécessaires en vue de parvenir à une résolution amiable de leur litige selon les modalités décrites à l'article 9.

**11.3** L'Acheteur est informé qu'il peut, s'il le souhaite, recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au Vendeur. A cet égard, l'Acheteur peut utiliser gratuitement la plateforme en ligne de résolution des litiges mise en place par la Commission Européenne en se rendant sur le site accessible [ici](#).

**11.4** L'Acheteur peut également prendre attaché avec le médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur de la FEVAD, l'Acheteur peut cliquer [ici](#).

**11.5** Si l'Acheteur n'a pas souhaité bénéficier de la médiation, si la médiation n'a pas été fructueuse, l'Acheteur peut saisir la juridiction compétente du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, du lieu du siège du Vendeur ou celle du lieu de la livraison effective du Produit. Il est rappelé que Back Market n'est pas Vendeur des Produits. Si l'Acheteur veut initier une procédure judiciaire, il trouvera l'ensemble des informations relatives à l'identité du Vendeur dans la Fiche Vendeur, ou sur sa facture de vente.

## **Annexe 1 : Reproduction des dispositions légales :**

### **Garantie légale de conformité - Dispositions du code de la consommation**

#### **Titre Ier : Conditions générales des contrats :**

##### **Chapitre VII : Obligation de conformité dans les contrats de vente de biens**

###### Section 2 - Garantie légale de conformité pour les biens

###### *Sous-section 1 : Droit 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**

I.-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.

#### **Article L217-6 du Code de la Consommation**

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombe au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

#### **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.

#### *Sous-section 2 : Mise en oeuvre de la garantie légale de conformité*

##### **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.

#### *Sous-section 3 : Mise à jour*

### **Article L217-18 du Code de la Consommation**

Les mises à jour d'un bien comportant des éléments numériques sont régies par la présente sous-section.

Pour l'application de la présente sous-section, on entend par mises à jour, les mises à jour ou les modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du bien, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du bien.

### **Article L217-19 du Code de la Consommation**

I.-Le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé et reçoive les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens :

1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique ;

2° Durant une période de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été délivrés, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période ;

3° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une durée supérieure à deux ans.  
II.-Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour mentionnées au I, le vendeur n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

- 1° Le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et
- 2° La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

#### **Article L217-20 du Code de la Consommation**

S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du bien, le vendeur respecte les conditions suivantes :

- 1° Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;
- 2° Le vendeur informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;
- 3° La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;
- 4° Le vendeur informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci.

Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section.

Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 s'appliquent.

Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2.

#### **Section 3 : Garantie commerciale**

#### **Article L217-21 du Code de la Consommation**

La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel, qu'il s'agisse du vendeur ou du producteur, y compris par l'intermédiaire de toute autre personne agissant en leur nom ou pour leur compte (ci-après dénommé " garant "), à l'égard du consommateur. Cet engagement a pour objet le remboursement du prix d'achat, le remplacement, la réparation du bien ou toute autre prestation de service en relation avec le bien, ou encore toute exigence éventuelle non liée à la conformité et énoncée dans la garantie commerciale, en sus des obligations légales du vendeur visant à garantir la conformité du bien.

Toute garantie commerciale lie le garant conformément aux conditions qu'elle prévoit ou aux conditions indiquées dans la publicité qui en a été faite antérieurement à la conclusion du contrat si les conditions de cette publicité sont plus favorables, sauf si le garant démontre que la publicité a été rectifiée avant la conclusion du contrat selon des modalités identiques ou comparables à la publicité initiale.

#### **Article L217-22 du Code de la Consommation**

La garantie commerciale est fournie au consommateur de manière lisible et compréhensible sur tout support durable, et au plus tard au moment de la délivrance du bien. Elle précise le contenu de la garantie commerciale, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant.

En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie commerciale demeure contraignante pour le garant.

En outre, la garantie commerciale indique, de façon claire et précise, qu'elle s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues au présent chapitre, et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil. Un décret fixe les modalités de cette information.

#### **Article L217-23 du Code de la Consommation**

Le producteur peut consentir au consommateur une garantie commerciale l'engageant pendant une période donnée, supérieure à deux ans, dénommée "garantie commerciale de durabilité". S'il propose une telle garantie commerciale de durabilité, le producteur est directement tenu, à l'égard du consommateur, de réparer ou de remplacer le bien, pendant la période indiquée dans l'offre de garantie commerciale de durabilité ; il est également tenu de mettre celle-ci en œuvre dans des conditions identiques à la garantie légale.

Le producteur peut offrir au consommateur des conditions plus favorables que celles décrites au premier alinéa.

Les exigences prévues à l'article L. 217-22 sont applicables à la garantie commerciale de durabilité.

#### **Article L217-24 du Code de la Consommation**

I.-Tout professionnel opérant dans un secteur économique mentionné au III du présent article peut demander à l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation de prendre formellement position sur la conformité aux articles L. 217-21 à L. 217-23 de la garantie commerciale qu'il envisage de mettre en place.

Cette prise de position formelle a pour objet de prémunir ce professionnel d'un changement d'appréciation de l'autorité administrative qui serait de nature à l'exposer à la sanction administrative prévue à l'article L. 241-14.

L'autorité administrative prend formellement position sur cette demande dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat.

Le silence gardé par l'autorité administrative à l'issue de ce délai vaut rejet de cette demande.

II.-La validité de la prise de position mentionnée au I prend fin à compter de la date à laquelle :

1° La situation du professionnel n'est plus identique à celle présentée dans sa demande ;

2° Est entrée en vigueur une modification de dispositions législatives ou réglementaires de nature à affecter cette validité ;

3° L'autorité administrative informe au professionnel, après l'avoir préalablement informé, la modification de son appréciation.

III.-Un décret en Conseil d'Etat précise les secteurs économiques mentionnés au I, dans lesquels se posent des difficultés particulières en matière de garantie commerciale appréciées en fonction de l'importance des manquements et des plaintes qui y sont constatés, de l'importance du surcoût supporté par les consommateurs lié à la garantie commerciale ou de la nature et de la récurrence des difficultés d'interprétation qu'y font naître les règles relatives aux garanties commerciales.

#### Section 4 : Prestations de service après-vente :

##### **Article L217-25 du Code de la Consommation**

La prestation de service après-vente au sens du présent chapitre s'entend de tout service afférent au bien vendu exécuté par le vendeur ne relevant pas de la garantie légale et n'étant pas prévu par une garantie commerciale. Elle fait l'objet d'un contrat dont un exemplaire est remis au consommateur.

##### **Article L217-26 du Code de la Consommation**

Lorsqu'il propose des réparations forfaitaires, le vendeur informe le consommateur par écrit ou sur un support durable, au plus tard lors de la conclusion du contrat, le cas échéant, de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention envisagée et des pièces à remplacer.

Il informe dans les mêmes conditions le consommateur que ce dernier ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le consommateur dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

##### **Article L217-27 du Code de la Consommation**

Les dispositions de la présente section sont également applicables au producteur et aux professionnels, autres que le vendeur, lorsqu'ils proposent des prestations de services après-vente.

#### Section 5 - Dispositions diverses :

##### **Article L217-28 du Code de la Consommation**

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

##### **Article L217-29 du Code de la Consommation**

En cas de transfert de propriété du bien entre consommateurs à titre onéreux ou à titre gratuit, le sous-acquéreur bénéficie des droits acquis par l'acquéreur initial, relatifs à la garantie légale de conformité vis-à-vis du vendeur professionnel et le cas échéant à la garantie commerciale vis-à-vis du garant, conformément aux dispositions du présent chapitre.

##### **Article L217-30 du Code de la Consommation**

Les dispositions du présent chapitre ne privent pas le consommateur du droit d'exercer l'action résultant de la garantie des vices cachés telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Lorsqu'une restriction découlant de la violation des droits de tout tiers, en particulier des droits de propriété intellectuelle, empêche ou limite l'utilisation du bien conformément aux dispositions des

articles L. 217-4 et L. 217-5, la nullité du contrat ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle peuvent être encourues par application des dispositions du code civil.

#### **Article L217-31 du Code de la Consommation**

Une action récursoire peut être exercée par le vendeur à l'encontre de toute personne en amont dans la chaîne de transactions commerciales, y compris le producteur, conformément aux dispositions du code civil.

#### **Article L217-32 du Code de la Consommation**

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre un vendeur professionnel et un acheteur non-professionnel.

### **Contenus et services numériques – dispositions du Code de la consommation**

#### **Titre II : Règles de formation et d'exécution de certains contrats**

#### **Chapitre IV : Règles spécifiques à des contrats ayant un objet particulier :**

Section 2 bis : Contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques :

*Sous-section 4 : Garantie légale de conformité pour les contenus numériques et les services numériques*

Paragraphe 1 : Droits du consommateur

#### **Article L217-25-12 du Code de la Consommation**

Le professionnel fournit un contenu numérique ou un service numérique conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 224-25-14.

Lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes, le professionnel répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue, le professionnel répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25.

Le professionnel répond également, dans les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur lorsque celle-ci a été réalisée par le professionnel ou sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'intégration incorrecte réalisée par le consommateur résulte de lacunes dans les instructions que le professionnel a fournies.

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 L217-25-13 du Code de la Consommation**

Le contenu numérique ou le service numérique 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 prévue au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est fourni avec tous les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation, ainsi que l'assistance à la clientèle, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

#### **Article L217-25-14 du Code de la Consommation**

I.-En plus des critères de conformité prévus au contrat, le contenu numérique ou le service numérique est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un contenu numérique ou d'un service numérique 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 professionnel a présentées au consommateur sous forme de version d'essai ou d'aperçu, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Il est fourni selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- 4° En cas de fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une période donnée, il est fourni sans interruption tout au long de cette période ;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec tous les accessoires et les instructions d'installation ainsi que l'assistance à la clientèle, auxquels le consommateur peut légitimement s'attendre ;
- 6° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25 ;
- 7° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de fonctionnalité, de compatibilité, d'accessibilité, de continuité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des contenus numériques ou des services numériques de même type, eu égard à la nature de ces contenus ou services ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le professionnel, 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 professionnel n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées au dernier alinéa du I 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 de contracter.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du contenu numérique ou du service numérique, 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.

#### **Article L217-25-15 du Code de la Consommation**

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombeant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

#### **Article L217-25-16 du Code de la Consommation**

I.-Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de douze mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique sont présumés exister au moment de cette fourniture, sauf preuve contraire.

Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période contractuelle de fourniture, incombe au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité apparaissant au cours de cette période.

II.-Le professionnel n'est pas responsable du défaut de conformité s'il démontre que celui-ci est directement imputable à l'incompatibilité entre le contenu numérique ou le service numérique et l'environnement numérique du consommateur, et que le consommateur avait été informé par le professionnel des exigences techniques de compatibilité de ce contenu ou service avant la conclusion du contrat.

Le consommateur est tenu de coopérer avec le professionnel, dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, nécessaire et le moins intrusif pour lui, afin de déterminer si le défaut de conformité est causé par cette incompatibilité. Dans le cas contraire, la charge de la preuve mentionnée au premier ou au deuxième alinéa du I du présent article, incombe au consommateur à la condition que le consommateur ait été informé de façon claire et compréhensible de son obligation de coopérer avant la conclusion du contrat.

## **Paragraphe 2 : Mise en oeuvre de la garantie légale de conformité :**

### **Article L217-25-17 du Code de la Consommation**

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées dans le présent paragraphe.

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 professionnel ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la présente sous-section, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions de la présente sous-section sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

### **Article L217-25-18 du Code de la Consommation**

En cas de défaut de conformité, le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique aux critères énoncés dans le paragraphe 1 de la présente sous-section.

La mise en conformité a lieu sans frais pour le consommateur, sans retard injustifié suivant la demande de ce dernier et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du contenu numérique ou du service numérique concerné et de l'usage recherché par le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation qu'il a faite du contenu numérique ou du service numérique pendant la période, antérieure à la résolution du contrat, au cours de laquelle ce contenu ou service n'était pas conforme.

### **Article L217-25-19 du Code de la Consommation**

Le professionnel peut refuser la mise en conformité si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, au regard notamment de l'importance du défaut de conformité et de la valeur du contenu numérique ou du service numérique en l'absence de défaut.

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

Tout refus du professionnel de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité est motivé par écrit ou sur support durable.

### **Article L217-25-20 du Code de la Consommation**

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

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ;

2° Lorsque la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ou si elle occasionne des frais ou un inconvénient majeur pour le consommateur ;

3° Lorsque la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction de prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

La résolution du contrat ne peut toutefois pas être prononcée si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au professionnel de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

#### **Article L217-25-21 du Code de la Consommation**

Dans les cas prévus à l'article L. 224-25-20, le consommateur informe le professionnel de sa décision d'obtenir une réduction du prix.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du contenu numérique ou du service numérique fourni, et la valeur de ce contenu numérique ou service numérique en l'absence du défaut de conformité.

#### **Article L217-25-22 du Code de la Consommation**

I.-Dans les cas prévus à l'article L. 224-25-20, le consommateur informe le professionnel de sa décision de résoudre le contrat.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 224-25-2 et pour les offres groupées au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

II.-Le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique ou de le rendre accessible à des tiers.

Si le contenu numérique a été fourni sur un support matériel, le consommateur le restitue sans retard injustifié et aux frais du professionnel si celui-ci formule une demande de restitution au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le consommateur informe le professionnel de sa décision de résoudre le contrat.

III.-Le professionnel est tenu :

1° De rembourser au consommateur le prix payé et de restituer tout autre avantage reçu au titre du contrat ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, de rembourser ou de restituer la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme, y compris lorsque le consommateur a utilisé le contenu numérique ou le service numérique non conforme pendant cette période ;

3° De mettre à disposition du consommateur, sans frais et dans un délai raisonnable, dans un format couramment utilisé et lisible par machine, tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par ce dernier lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel ;

4° De s'abstenir d'utiliser tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur dans le contexte de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf si ce contenu a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et si d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

Ces deux dernières obligations ne sont pas applicables lorsque ce contenu n'est d'aucune utilité en dehors du contexte de son utilisation ou s'il n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel, ou encore si ce contenu a été

agrégé par le professionnel à d'autres données et ne peut être désagrégié, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés, par le professionnel.

Le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique en rendant ce contenu ou service inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte utilisateur du consommateur, sans préjudice, néanmoins, des droits du consommateur à la récupération du contenu conformément au présent article, ou à la consultation de ses factures.

S'agissant des données à caractère personnel, le professionnel respecte les obligations lui incombant en vertu du règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi que de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

#### **Article L217-25-23 du Code de la Consommation**

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le professionnel, ou de tout autre avantage reçu au titre du contrat, est effectué sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où le professionnel est informé par le consommateur de sa décision de faire valoir son droit à la réduction du prix ou à la résolution du contrat.

Le professionnel 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.

#### **Dispositions du Code Civil :**

##### **Chapitre IV : Des obligations du vendeur**

###### Section 3 : De la garantie

###### *Paragraphe 2 : De la garantie des défauts de la chose vendue*

###### **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.

###### **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 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 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 dédommages expliqués dans les deux articles précédents.

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

**Article 1648 alinéa 1er du Code Civil**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

## **Annexe 2 : Formulaire de rétractation**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et son adresse électronique] :.....

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

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :.....

Nom du (des) consommateur(s) :.....

Adresse du (des) consommateur(s) :.....

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

Date :.....

**(\*) Rayez la mention inutile.**