



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET PRÉLIMINAIRES

#### 1. Application

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société ANIMAL UNIVERSITY (ci-après « la Société »), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro n° 833 858 780, consent au client qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de la Société, ci-après la « Formation », des services d'expertise et de conseil, ou l'organisation d'un événement.

Le client est désigné ci-après « Participant » ou « Client ».

Le choix et l'achat d'une formation ou de toute autre prestation est de la seule responsabilité du Client.

Sauf dérogation formelle et expresse de la Société, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Les Présentes Conditions générales peuvent, le cas échéant, être complétées par des conditions particulières rattachées à une offre spécifique commercialisée par la Société.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

La validation de la commande d'une formation par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client déclare être majeur et reconnaît avoir la capacité requise pour contracter avec la Société.

#### 2. Offre

La Société propose notamment :

- des formations réalisées en présentiel, en ligne ou hybride ;
- des services d'expertise et de conseil, dans le domaine du comportement des animaux de compagnie et du bien-être animal principalement ;
- des événements tels que des congrès, en digital ou présentiel.

#### 3. Commandes



**3.1** Les devis établis par la Société sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission.

**3.2** Toute commande du Client vaut engagement ferme et définitif de sa part.

**3.3** Toute demande particulière ou toute évolution de la prestation initialement acceptée par le Client n'étant pas couverte par le devis est soumise à l'acceptation de la Société, et à la signature d'un devis complémentaire ou d'un nouveau devis, le cas échéant.

**3.4** La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par la Société, par courrier électronique.

**3.5** La Société se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande de formation antérieure.

## **DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX ACTIVITES DE FORMATION ET DE CONGRÈS**

***Dans ce paragraphe, pour des raisons de lisibilité, la notion de « Formation » est entendue largement et englobe celle de Formation mais aussi de Congrès.***

### **3.6 Dispositions spécifiques relativement aux commandes**

L'acceptation de la commande ne vaut pas confirmation de la tenue de la Formation ou du Congrès ; seule la convocation, adressée au moins quinze (15) jours ouvrés avant la date de l'événement, confirme son maintien.

**3.7** Par ailleurs, pour chaque Formation ou Congrès dispensé par la Société, un nombre maximum de Participants est admis ; les inscriptions pour une session donnée, cessent d'être retenues lorsque le nombre maximum est atteint. Il n'est pas prévu de nombre maximum de Participants en cas de congrès en digital.

Un ou plusieurs participants supplémentaires pourront toutefois être acceptés, sous réserve de l'approbation de la Société.

**3.8** Dans les quinze (15) jours ouvrés avant la date prévue pour la session de Formation, le Client recevra une convocation à la session de Formation du Participant, les documents pédagogiques ainsi que les informations pratiques rattachées à ladite Formation.

## **4. Modalités de la formation**

**4.1** La Société est libre de choisir le lieu de la Formation, d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont déterminés par la Société.



**4.2** La Société peut mettre à disposition du Participant des espaces digitaux dédiés.

**4.3** La durée globale d'une Formation est susceptible de varier d'une Formation à une autre. Dès lors, le Client s'engage à se renseigner, préalablement à toute inscription, sur le site Internet de la Société, ainsi que via toute documentation mise à sa disposition.

**4.4** Le Client s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés, ainsi que par les agissements des animaux dont ils ont la garde, au préjudice de la Société.

**4.5** Les Participants à une Formation en présentiel sont tenus de respecter le règlement intérieur affiché au sein des locaux du lieu de la formation ainsi que celui de la Société. La Société se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout Participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la Formation et/ou manquerait gravement au règlement intérieur applicable.

**4.6** Le Client reconnaît et accepte que la documentation remise par la Société lors de la formation n'engage en aucun cas, sur son exhaustivité, la Société, qui n'est nullement tenue d'assurer une quelconque mise à jour a posteriori de la Formation.

**4.7** A l'issue de la Formation, La Société fera parvenir au Client, par E-mail ou par courrier postal, qu'il aura préalablement renseignés, les documents relatifs à son suivi et, notamment, l'attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la Formation et le résultat obtenu par le Participant, ainsi que les factures afférentes.

La remise de tout certificat, attestation, diplôme ou titre professionnel délivré en fin de formation ou sanctionnant la formation est conditionnée au complet paiement du prix de la formation par le Client, entreprise, organisme collecteur (OPCO) ou tout autre organisme.

**4.8** La Société spécifie dans ses programmes les pré-requis pour suivre chacune de ses formations dans des conditions optimales. Il appartient au Client inscrit à une formation, de s'assurer qu'il satisfait aux pré-requis spécifiés sur le programme de formation correspondant. La Société ne peut en conséquence être tenue pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial des Clients. Le Client devra en tout état de cause comprendre, lire et s'exprimer de manière intelligible en langue française.



**4.9** L'assiduité totale à la formation est exigée pour obtenir le titre, diplôme ou certificat lié à la formation suivie. Toute absence à un module de formation doit être exceptionnelle et nécessitera un justificatif écrit.

## **5. Modalités financières et de prise en charge par de prise en charge par des organismes tiers**

### **5.1 Modalités financières**

**5.1.1** Les prix des formations sont indiqués en euros hors taxes, auxquels est appliqué le taux de TVA en vigueur. Ils sont facturés aux conditions de la convention de formation.

Le prix comprend :

- les frais pédagogiques,
- l'utilisation des salles et/ou ateliers de formation,
- l'utilisation du matériel pédagogique.

**5.1.2** Le prix des Formations en ligne n'inclut pas le coût de la connexion à Internet qui demeure à la charge du Client. Les frais de déplacement et d'hébergement restent à la charge exclusive du Client.

**5.1.3** Les factures sont payables dès réception ou le cas échéant selon les modalités indiquées dans le bulletin d'inscription ou la Proposition par carte bancaire ou virement bancaire. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

**5.1.4** Les termes de paiement ne peuvent être retardés sous quelque prétexte que ce soit. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit, dès le jour suivant cette échéance, l'application de pénalités d'un montant égal à dix fois le taux de l'intérêt légal. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Une indemnité forfaitaire de 40 euros est également due pour les frais de recouvrement. Dans les cas où les frais exposés seraient supérieurs à ce forfait, la Société se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire sur justification.

De plus, la Société se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité ou que le Client puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement.

### **5.2 Modalités de prise en charge par des organismes tiers**



**5.2.1** En cas de prise en charge, totale et/ou partielle d'une Formation par un opérateur de compétence (ci-après « OPCO ») ou tout autre organisme tiers, l'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription.

De ce fait, il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de l'acceptation de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement lors de son inscription ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

**5.2.2** En cas de subrogation de paiement par un organisme tiers et/ou un OPCO, la Société procèdera à l'envoi de la facture aux organismes concernés. En cas de prise en charge partielle de l'OPCO ou de tout autre organisme tiers, le reliquat sera facturé directement au Client.

En tout état de cause le Client s'engage à verser à la Société le complément entre le coût total des actions de formations mentionnées aux présentes et le montant pris en charge par l'OPCO, ou tout autre organisme.

**5.2.3** Dans le cas où (i) l'OPCO/l'organisme tiers ne confirment pas la prise en charge financière de la Formation et/ou (ii) que la Société n'a pas reçu la prise en charge desdits organismes au premier jour de la Formation, le coût de la Formation sera supporté par le Client, lequel sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation.

**5.2.4** La Société s'engage également à faire parvenir les attestations de présence à l'OPCO, ou tout autre organisme, qui prend en charge le financement de ladite formation.

## **6. Absence du formateur ou de l'intervenant**

**6.1** En cas d'absence de l'intervenant, la Société s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'assurer dans les délais, la continuité de la Formation en faisant appel à un remplaçant aux compétences techniques et qualifications équivalentes.

Dans le cas où la Société ne parvient pas à assurer la poursuite de la Formation, il s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de reporter ladite Formation dans les meilleurs délais.

**6.2** En cas de force majeure, tel que visé à l'article 1218 du Code civil, la Société peut être contrainte d'annuler et/ou reporter une Formation sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. Sont aussi considérés comme ayant à titre non limitatif, le caractère de la force majeure, les grèves des réseaux de transports (e.g. le réseau SNCF, le réseau RATP, compagnie aérienne, ...), la grève du personnel de la Société, l'absence du formateur intervenant.



**6.3** La Société se réserve le droit, notamment en cas de nombre de Participants insuffisant, et sans que sa responsabilité ne soit engagée, de supprimer, d'annuler et/ou de reporter une session de Formation. Dans cette hypothèse, la Société s'engage, au choix du Client, à (i) émettre un avoir au Client valable sur tout type de Formation proposé par la Société, ou (ii) à procéder au remboursement intégral de la somme versée par le Client, à l'exclusion de tout autre coût.

**6.4** La Société se réserve le droit, sans que sa responsabilité ne soit engagée, de modifier le lieu de la Formation ou la personne du formateur, jusqu'à sept (7) jours calendaires avant la date de début de la Formation.

## **DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES À L'ACTIVITÉ D'EXPERTISE ET DE CONSEIL**

### **7. Modalités financières**

**7.1.** A moins de stipulations contraires entre les parties, un acompte de 20% de la commande sera demandé à la signature du contrat. Un règlement sera ensuite demandé à la fin de chaque phase, pour la partie des prestations correspondant.

**7.2** Le prix est payable par chèque ou virement ; dans un délai de 30 jours à date de facture.

**7.3** Les prix mentionnés au devis tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux de la TVA pourra être répercuté sur les prix des Produits et/ou Services.

**7.4** Les termes de paiement ne peuvent être retardés sous quelque prétexte que ce soit. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit, dès le jour suivant cette échéance, l'application de pénalités d'un montant égal à dix fois le taux de l'intérêt légal. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Une indemnité forfaitaire de 40 euros est également due pour les frais de recouvrement. Dans les cas où les frais exposés seraient supérieurs à ce forfait, la Société se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire sur justification.

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES DIVERSES**

### **8. Annulation et Report par le client**

**8.1** Le Client reconnaît et accepte que pour être pris en compte, tout report ou annulation doit être notifié par écrit (e-mail ou LRAR) à la Société dans les plus brefs délais.

**8.2** Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, tout Client non professionnel peut exercer le droit de rétractation prévu par les L221-18 et suivants du Code de la consommation dans un délai de 14 jours à compter de la date de la validation de l'inscription par la Société, sans avoir à justifier de motifs ni à payer



de pénalité. Le Consommateur informe la Société de sa volonté d'utiliser son droit de rétractation en envoyant le formulaire ci-annexé (annexe 1), complété et signé, par lettre recommandée avec accusé de réception, à la Société.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, la totalité des sommes versées par le Client lui sera restituée. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

Le client est expressément informé que s'il souhaite que la réalisation de la prestation commandée commence avant la fin du délai de rétractation, celui-ci ne s'appliquera pas. Il devra confirmer par une demande écrite sa volonté de bénéficier de la formation avant l'expiration du délai de 14 jours.

**8.3** Hors exercice du droit de rétractation visé à l'article 6.1.2, pour tout report ou annulation à plus de 15 jours francs avant le début de la prestation, l'acompte éventuellement versé sera remboursé mais des frais de dossiers de 50 euros seront facturés.

Tout report ou annulation à moins de quinze (15) jours francs avant la date de début de la formation entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 50 %.

Tout report ou annulation à moins de cinq (5) jours francs avant la date de début de la formation entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100 %.

Les préavis susmentionnés commencent à courir à compter de la date de notification envoyée par le Client.

**8.4** Si le Client est empêché de suivre la formation pour raison médicale et sur présentation de justificatifs, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

## 9. Propriété intellectuelle

**9.1** La Société peut être amenée à fournir au Client une documentation sur support papier et/ou numérique. Cette documentation peut lui être adressée physiquement ou par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client ou au sein d'un espace en ligne dédié.

**9.2** La Société reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les œuvres, photographies, vidéos, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés en vue de la réalisation des prestations de formation pour le Client.

**9.3** Cette documentation ne peut, de quelque manière que ce soit, faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support,



de modification, adaptation, arrangement ou transformation sans l'accord préalable et exprès de la Société.

Seul un droit d'utilisation personnel, à l'exclusion de tout transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Client qui s'interdit d'exploiter notamment à des fins commerciales, directement et/ou indirectement, la documentation mise à disposition.

## 10. Renseignement, réclamation

Toute précision relative aux présentes conditions générales de vente, demande d'information et/ou réclamation doit être faite par courrier aux coordonnées de la Société qui s'efforcera de répondre à toute question dans les meilleurs délais.

## 11. Responsabilité

La responsabilité de la Société ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée, et est limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, tel que notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité de la Société serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de la Société ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

## 12. Garanties pour le Client non professionnel

**12.1.** La Société est tenue des défauts de conformité dans les conditions des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Conformément aux obligations légales en vigueur, la Société a reproduit les textes de lois susvisées en Annexe aux présentes conditions générales de vente (Annexe 2).

**12.2** Il est rappelé dans le cadre de ces garanties les informations suivantes :

- Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; 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, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-12 du Code de la consommation ;
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie ;





- Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 et suivants du Code Civil ; dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 et suivants du Code Civil.

## 13. Données personnelles

**13.1.** La Société prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients et s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « Données ») et à traiter et utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés » (ci-après les « Dispositions applicables »).

**13.2** Les données à caractère personnel du Client font l'objet d'un traitement informatique par la Société agissant en qualité de responsable de traitement dont la finalité de traitement est prévue dans la Politique de confidentialité et de traitement des données personnelles, disponible sur notre site Internet (ci-après la « Politique de Confidentialité »).

Les données à caractère personnel du Client sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités rappelées au sein de la Politique de Confidentialité.

Ces données peuvent être communiquées à nos partenaires, conformément à la Politique de Confidentialité.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés conformément aux modalités prévues dans la Politique de Confidentialité.

En cas d'exercice du droit d'opposition et du droit d'oubli, toute communication auprès du Client (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

Pour une information complète sur le traitement de ces données, il convient de se reporter à la Politique de Confidentialité.

## 14. Dispositions générales

**14.1** Si une quelconque clause des présentes CGV était déclarée nulle, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité du Contrat ou du reste des présentes CGV.



**14.2** Le Client s'engage à considérer comme strictement confidentielle et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la Formation.

**14.3** La Société est autorisée à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets des présentes CGV. Toutes les obligations du Client qui découlent en vertu des présentes CGV ne valent qu'à l'égard de la Société qui demeure responsable à l'égard du Client.

**14.4** Le fait de ne pas revendiquer l'application de l'une des dispositions des CGV ou d'acquiescer à son inexécution, de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme valant renonciation à ce droit.

**14.5** La Société est autorisée à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sauf refus express du client mentionné à la commande.

**14.6** Le Client ne pourra intenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus d'un an après la survenance de son fait générateur.

## 15. Litiges

15.1. En cas de conclusion d'un contrat avec un Client consommateur, tous les litiges auxquels les contrats conclus en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre la Société et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

15.2. En cas de conclusion d'un contrat avec un Client professionnel, tous litiges auxquels les contrats conclus en application des présentes CGV pourraient donner lieu est du ressort de la Cour d'Appel de Versailles.

15.3. Les acceptations de commande ou de règlement par la Société ne constituent ni une novation ni une dérogation à cette clause attributive de juridiction.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente 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 le vendeur et le client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.



15.4. En cas de réclamation, le Client doit s'adresser dans un premier temps à la société, à l'adresse suivante : 24 rue Léon Maurice Nordmann 92250 La Garenne Colombes.

En second recours, le Client consommateur peut s'adresser au Médiateur de la consommation :

Le Client conserve en tout état de cause le droit de saisir le tribunal compétent en cas d'échec de la procédure de règlement amiable du litige.

L'entité de médiation retenue est : Mediavet. En cas de litige, le Client peut déposer sa réclamation sur le site : <https://mediavet.net/> ou par voie postale en écrivant à MEDIAVET 126 chemin de l'abreuvoir 38410 SAINT MARTIN D'URIAGE.

## **16. Information précontractuelle - Acceptation du Client non professionnel**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des formations, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
- le prix des formations et des frais annexes ;
- la date ou le délai auquel la Société s'engage à fournir la formation commandée ;
- les informations relatives à l'identité de la Société, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.
- les moyens de paiement acceptés.



## ANNEXE 1 - MODÈLE DE 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, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur 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.



## ANNEXE 2 – TEXTES SUR LES GARANTIES LÉGALES

### **Garantie légale de conformité :**

#### **Article L217-4 du Code de la Consommation**

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également 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.

#### **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 prévue 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'écartent des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

## **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 L217-12 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 L217-5 du Code de la Consommation**

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;





2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

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

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

## **Garantie des vices cachés :**

### **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 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.