

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(février 2018)

### 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 1.1. Acceptation

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente avant de passer commande et les avoir acceptées sans réserve. Toute commande vaut acceptation sans réserve de l'intégralité des conditions générales de vente en vigueur.

#### 1.2. Objet

Les présentes conditions générales de vente établissent les conditions contractuelles exclusivement applicables à tout contrat portant sur l'achat et/ou installation de nos produits par un Client ayant la qualité de consommateur.

#### 1.3. Domaine d'application

Les présentes dispositions contractuelles sont uniquement applicables aux produits commandés, livrés et facturés aux Clients établis en France métropolitaine.

#### 1.4. Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales de vente.

#### 1.5. Modification des CGV

Acoussur OL se réserve la faculté de modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par le Client.

### 2. COMMANDES

#### 2.1. Caractère définitif de la commande

Toute commande signée par le Client constitue une vente ferme et définitive sous la réserve de la survenance des trois événements suivants : prise de métré, versement de l'acompte et confirmation de commande par nos services techniques.

Une commande devenue définitive ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement énumérés sous le paragraphe « Droit de rétractation » des présentes conditions générales de vente.

#### 2.2. Modification de commande

##### 2.2.1. Modification de la commande par le Client :

Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification faite par le Client est soumise à l'acceptation expresse et écrite d'Acoussur OL et fera l'objet d'un avenant ou d'un nouveau devis.

##### 2.2.2. Modification de la commande par Acoussur OL :

Acoussur OL s'oblige à livrer un produit conforme à celui commandé. Elle peut néanmoins apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 132-2-1, V du Code de la consommation.

De plus, Acoussur OL se réserve le droit d'apporter à la fabrication du produit, ainsi qu'à ses méthodes de pose, toute modification appropriée qu'elle juge nécessaire pour une amélioration du produit et prestations sans que cela ne soit de nature à modifier les caractéristiques ou le prix de la commande.

De plus, les seules côtes faisant foi sont celles prises par notre métreur ; les mesures indiquées sur les devis ne le sont qu'à titre indicatif dans un but tarifaire. Aussi le prix pourra être révisé à la hausse ou à la baisse si l'écart avec le devis excédait 10 cm. Le client pourra alors revenir sur sa commande, s'il le souhaite.

#### 2.3. Validité de la commande

Le prix indiqué sur le devis est valable pour une durée de 3 mois (trois mois) à compter de son établissement.

Cette offre inclut les fournitures, la pose et l'enlèvement des anciennes menuiseries (sauf mention contraire).

Le client est définitivement engagé par l'acceptation du devis, et s'ils sont applicables, à l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article L. 121-21 du Code de la consommation et l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu en cas de recours à un crédit à la consommation.

Passé ce délai de trois mois, nos offres sont révisables. La conclusion du contrat sera donc subordonnée à l'accord express de la société Acoussur OL.

Les prix sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre ; toute variation ultérieure de ces taux sera répercutée sur les prix.

#### 2.4. Résiliation et résolution du contrat

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, le contrat pourra être résilié par le créancier de l'obligation inexécutée, 15 jours (quinze) après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

La commande peut être résolue par :

– Au cas où la prise de cotes de fabrication par notre métreur révélerait une impossibilité technique ou la nécessité de travaux non prévus au contrat. Le délai de cette résiliation est de 14 jours suivants le rendez-vous de métrage. Les sommes perçues seront alors restituées dans les meilleurs délais ;

– En cas de non paiement du prix à hauteur de 100 % du marché, Acoussur OL se réserve le droit, par simple notification écrite et sans autre formalité ni préavis, de prononcer la résolution de plein droit de la vente sous réserve de tous dommages et intérêts à son profit et l'acompte versé à la commande restera acquis à Acoussur OL à titre d'indemnité.

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes conditions générales de vente sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

### 3. PRODUITS ET PRESTATIONS

#### 3.1. Caractéristiques des produits

Le client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance des caractéristiques essentielles des produits qu'il désire commander en consultant les informations précontractuelles qui lui ont été communiquées par Acoussur OL avant toute commande, éventuellement au moyen d'un catalogue sur les produits ou du site Internet de l'entreprise.

Cependant, la spécificité des produits vendus (sur mesure) ne permet pas de considérer les modèles exposés, les notices, catalogues, dépliants, photos et tout autre support de promotion comme des offres fermes. La conformité s'apprécie au regard des seules caractéristiques figurant dans le contrat ou dans sa dernière modification.

Concernant les produits retardateurs d'effraction, Acoussur OL ne pourra être tenue pour responsable pour quelque cause que ce soit, en cas d'effraction. L'absence d'effraction n'est pas garantie par nos produits.

#### 3.2. Garanties

Le client bénéficie des garanties légales (décennale, biennale et vices cachés) et des garanties du fabricant fournisseur du produit. **Le client reconnaît avoir pris connaissance des garanties présentes sur les catalogues fournisseurs.** A titre indicatif, la fourniture et la pose bénéficient des garanties suivantes :

Produits	Garanties produit	Pose	Assemblage	Finitions	Quincaillerie	Moteur Somfy	Double vitrage
Janneau Littoral (PVC)	15 ans*	10 ans	15 ans*		5 ans		10 ans
Janneau Estival (Alu)	15 ans*	10 ans	15 ans*		5 ans		10 ans
Janneau Bois	15 ans*	10 ans	15 ans*	3 ans pour laquage	5 ans		10 ans
Janneau Antalis	15 ans*	10 ans	15 ans*		5 ans		10 ans
Autres marques	10 ans	10 ans	10 ans		2 ans		10 ans
Volets	10 ans	10 ans	10 ans			7 ans	
Portes d'entrée Bel'M	10 ans	10 ans	10 ans	2 ans* pour laquage et lasure	5 ans sauf barillet 2 ans		10 ans

\*La garantie « 15 ans » de Janneau Menuiseries est une extension de garantie, elle doit figurer sur votre contrat

\*Pour les portes d'entrée BEL'M en bois « la garantie de 2 ans » n'est applicable que sur les portes bois lasuré et bois laqué. Les portes en bois lasuré Chêne et bois exotique clair n'ont quant à elles qu'une garantie de 1 an.

Dans le cadre des garanties, le SAV Acoussur intervient gratuitement pendant 5 ans (cinq ans). 7 ou 8 ans pour les moteurs de volets roulants selon la marque (SOMFY ou FF) Passé ce délai, le déplacement, la main d'œuvre et les pièces détachées non garanties seront facturés.

### 3.3 Exclusion de garantie :

Cette garantie ne s'applique pas :

– En cas d'utilisation non conforme par le Client, de dégradation, défaut d'entretien ou accident qui proviendrait d'une utilisation incorrecte ou d'un tiers non agréé par Acoussur OL.

– En cas d'adjonction de composant ou de pièces détachées d'une autre marque non acceptée par nos soins ou d'altération des performances thermiques, acoustiques, mécaniques ou d'étanchéité du produit. Cela entraînerait même la perte totale de garantie sur le produit.

Concernant les volets battants et les portes de garage en bois, le Client est averti de la nature vivante du bois et en accepte les conséquences. Acoussur OL ne saurait être tenu responsable des grains d'orge et autres déformations que ces produits pourraient subir. Il est rappelé que les volets battants sont livrés avec des pentures métalliques non traitées contre la corrosion.

Concernant les portes de Bel'M en bois lasuré, il revient au client d'entretenir sa porte d'entrée. Dans un délai de 1 an au plus tard après la pose, chaque porte d'entrée en bois lasuré doit recevoir une à deux couches de lasure. Cette étape parvient après un nettoyage (eau savonneuse et chiffon doux), un égrenage et un dépoussiérage. De plus, cet entretien doit être renouvelé régulièrement en fonction de l'exposition de la menuiserie.

### 3.4 Branchement électrique dit provisoire

Les branchements électriques des volets roulants sont dit « provisoires ». Le fil est mis sous bague apparente collée ou agrafée et le raccordement est effectué par une prise mâle venant s'insérer dans les prises murales existantes femelles. Ce raccordement ne monopolise en rien la dite prise.

### 3.5. Exécution des travaux et délais

#### 3.5.1 Livraison

Le délai de livraison ne court qu'à compter de la prise des mesures par notre métreur, de l'encaissement de l'acompte et de l'acceptation du financement par l'établissement financier dans le cas d'un recours à un crédit.

Les délais de livraison et d'exécution ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ils seront respectés dans la mesure du possible puisque nous sommes tributaires des délais de fabrication et de livraison de nos fournisseurs. Aucun dédommagement ne pourra être demandé par le Client en cas d'annulation ou de report de chantier.

Les délais ne tiennent pas compte des jours fériés, de nos fermetures ou de celles de nos fournisseurs.

Acoussur OL sera déchargée de toute obligation de maintenir les délais prévus en cas de force majeure et/ou cas fortuits. Sont contractuellement considérés comme tels : retard de nos fournisseurs, travaux supplémentaires non prévus, casse en cours de transport, événements fortuits et toutes causes de même nature.

#### 3.5.2. Pose

Lors de notre intervention, au commencement et à la fin des travaux, la présence du client ou de son représentant est requise. Le Client s'engage donc à être présent ou représenté à ces deux moments lorsqu'il signe le devis. Ces interventions seront programmées dans un délai suffisant pour que le Client puisse s'organiser pour être présent ou représenté.

La durée du chantier est donnée à titre indicatif lors de la prise du rendez-vous de pose. Le dépassement de cette durée n'ouvre pas droit à dédommagement.

L'intervention de la société Acoussur OL ne comprend pas :

- les travaux de platerie ou de maçonnerie non prévisibles et non courants survenant lors de l'enlèvement du dormant ;
- la dépose et repose des rideaux, voilages, accessoires, baguettes décoratives ou d'habillages en bois entourant la fenêtre ;
- les raccords de peinture ;
- le rebouchage éventuel et la peinture des traces laissées par l'enlèvement des paumelles et des gâches ;
- Le raccordement direct au tableau électrique du client (voir rubrique branchement dit provisoire dans les garanties).

D'une manière générale tous travaux conditionnant l'exécution de la pose et ressortant d'un autre corps de métier ne sont pas à notre charge.

Le client reconnaît avoir été dûment informé que la pose des fenêtres sans enlèvement du dormant existant induit obligatoirement une légère réduction de la surface de vitrage que le client accepte.

### 3.5.3. Sous-traitance

Toutes nos installations sont effectuées suivant les règles de l'art définies par le DTU 36.5 par des poseurs salariés et qualifiés de la société Acoussur OL. Le métrage également.

Lorsque notre charge de travail dépasse nos capacités, la société Acoussur OL peut être amenée à sous-traiter certains chantiers à des entreprises identifiables et qualifiées.

### 3.5.4 Réception des travaux

A partir du moment où le Client a accepté la date de livraison, il s'engage à être présent ou à se faire représenter.

Le client est donc informé, dans un délai raisonnable, de la date du dernier jour de pose afin d'être présent et de signer le procès-verbal de réception des travaux conformément à l'article 1792-6 du Code civil.

Le procès-verbal est complété par le client et le technicien poseur et mentionne les réserves éventuelles du client ainsi que le délai de reprise des réserves.

Le procès-verbal complété et signé par le Client est remis le jour même au technicien poseur accompagné du règlement du solde de la facture. La levée des réserves donnera lieu à la signature d'un procès-verbal (ou constat) de levée des réserves. Le Client s'engage donc à être présent lors de la levée des réserves à la date convenue entre les parties dans le procès-verbal de réception.

En cas d'absence du Client bien que valablement informé de la date de fin de pose, la réception pourra tout de même avoir lieu et sera réputée contradictoire et acquise à Acoussur OL.

La réception libère l'entreprise de toutes les obligations contractuelles autres que les garanties légales.

En cas de réserve et si le client décide d'effectuer une retenue de garantie, celle-ci devra être justifiée et ne pourra excéder 5% hors taxe du montant total de la facture définitive, conformément à l'article 1 de la loi n° 17-584 du 16 juillet 1971.

La société Acoussur OL se réserve le droit de poursuivre judiciairement le client en cas de rétention abusive du solde de la facture afin de solliciter toute condamnation du client à réparer l'intégralité des préjudices subis à ce titre par Acoussur OL.

## 4. PRIX

### 4.1. Prix de vente

Le prix de vente des produits est celui en vigueur au jour de la passation de la commande.

### 4.2. Modification du prix

Acoussur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment.

Conformément à l'article 2.2 le prix pourra être révisé à la hausse ou à la baisse si l'écart avec le devis excédait 10 cm. Le client pourra alors annuler sa commande, s'il le souhaite.

En cas de hausse des prix postérieure à la commande, Acoussur OL s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande correspondant à la signature du devis et au paiement de l'acompte.

### 4.3 Paiement du prix

#### 4.3.1. Exigibilité

Le paiement s'effectue suivant les modalités indiquées sur le contrat.

En vertu de l'article L. 121-18-2 du code de la consommation, le vendeur professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune autre contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat. Les sommes versées ne peuvent pas être considérées comme des arrhes.

Les modalités de règlement sont déterminées dans le contrat avec un versement à la signature de la commande et obligatoirement le paiement du solde le jour de la fin de la pose.

Toute somme versée d'avance sur le prix produit des intérêts au taux légal à compter de l'expiration d'un délai de trois mois après le versement et jusqu'à la livraison du produit.

#### 4.3.2. Modes de paiement

Le règlement peut s'effectuer en espèces dans la limite de 1000 € ou par tout mode de paiement à l'exception des cartes bancaires, des lettres de change et des billets à ordre lorsque la vente est financée par un crédit en application de l'article L.313-13 du code de la consommation qui renvoie à l'article L. 511-5 du code de commerce et de l'article L. 311-50, 3° du code de la consommation.

#### 4.3.3. Retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt au taux légal augmenté des pénalités de retard définies ci-après.

#### **4.3.4 Pénalité en cas de défaut de paiement**

Acoussur OL se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance, soit de demander l'exécution de la vente, soit de résoudre le contrat par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande conformément à l'article 2.4 des présentes.

Le non règlement d'une facture à l'échéance entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues ainsi que la perception de pénalités lorsque le versement intervient au-delà du délai fixé. Dans ce cas, les sommes dues porteront intérêt de plein droit calculé sur 1,5 fois le taux d'intérêt légal, tous les frais de recouvrement des créances en retard étant à la charge du client. A défaut de régularisation de paiement dans les dix jours suivant l'envoi d'une mise en demeure de payer, le recouvrement des sommes dues sera transmis au service contentieux. Le client devra rembourser TOUS les frais occasionnés par le défaut de paiement, y compris les honoraires d'officiers ministériels et d'auxiliaires de justice.

Pour le Client professionnel, selon la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012, tout recouvrement par voie contentieuse entraînera de plein droit à la charge du client le paiement des intérêts de retard, d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros de plein droit au titre de compensation du préjudice lié à l'impayé, d'une indemnisation complémentaire raisonnable au titre des frais de recouvrement engagés pour faire appel à une société de recouvrement ou à un avocat, cette dernière s'ajoutant à l'indemnité forfaitaire précitée de 40 €.

### **5. CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

Acoussur OL demeure propriétaire des produits vendus jusqu'au complet paiement du prix et le client s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des produits. Le Client assumera, en sa qualité de gardien, la responsabilité des risques en cas de vol, de perte, de détérioration ou de destruction et ce à compter de la livraison.

### **6. Garantie légale de conformité et garantie légale des vices cachés**

#### **6.1. Information du consommateur**

Aux termes des articles L. 111-1, 4<sup>o</sup>, R. 111-1, L. 133-3 du code de la consommation, tous les produits fournis par Acoussur OL bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 à L. 211-14 du code de la consommation ou de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil.

#### **6.2. Mise en œuvre de la garantie de conformité**

Conformément aux articles L. 211-4, L. 211-5 et 211-12 du Code de la consommation si vous souhaitez mettre en œuvre la garantie légale de non-conformité, vous devez vous adresser à Acoussur.

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 ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

#### **6.3. Mise en œuvre de la garantie des vices cachés**

Conformément aux articles 1641 et 1648 du Code civil, le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 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 du code civil.

### **7. RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

#### **7.1. Autorisation**

Dans le cas où les travaux nécessitent une autorisation (telle que permis de construire, autorisation de la copropriété etc.), le client est seul responsable de son obtention. La non obtention de l'autorisation ne saurait engager la responsabilité de Acoussur OL, ni constituer un motif de résiliation du contrat par le client.

#### **7.2. Obligation d'entrée d'air**

Le client s'assurera de son obligation de prévoir des entrées d'air dans les pièces sèches habitables (chambres, salon etc..) et des sorties d'air dans les pièces d'eau de type de salle de bain, cuisine ou toilettes.

Sachant cela, l'absence d'entrée d'air dans un châssis prévu dans une pièce sèche ou la présence d'une entrée d'air dans un châssis prévu dans une pièce d'eau ne peut être que le reflet du choix express du client en connaissance de cause. Ainsi Acoussur OL décline toute responsabilité dans le cas du non respect par le client de cette information sous quelque forme que ce soit.

### **7.3. Installation électrique aux normes**

Concernant les volets roulants, les stores électriques, les portes de garage et les portails, le client se doit de fournir une installation électrique aux normes, incluant notamment le raccordement de(s) prise(s) à la terre. Dans le cas contraire, OL décline toute responsabilité liée à la non-conformité de ladite installation.

Dans le cas d'installation de motorisation de portail, il appartient au client de fournir et de poser préalablement à la pose une gaine apparente PVC ou un fourreau avec aiguille conforme aux normes de sécurité afin de permettre le câblage de la motorisation.

### **7.4. Travaux à la charge du client**

Lors du changement des menuiseries en dépose totale, la société ACOUSSUR OL prend en charge la reprise des enduits dégradés par ce type de pose. Les enduits de finitions et le ponçage ainsi que la peinture restent à la charge du client.

L'ouverture des coffres de volets roulants peut engendrer des dégâts de peinture qui ne sauraient être à la charge de la société Acoussur OL.

### **7.5. Accessibilité du chantier et animaux**

Le client s'engage à prévenir des conditions restreintes d'accès et de sécurité (code, travaux en cours, etc.).

De plus, il se doit de dégager les abords des menuiseries de tous les objets fragiles : meubles, rideaux, bibelots, etc. qui pourraient gêner les poseurs dans leur travail.

En cas de présence d'animaux dans le logement, il est à la charge du client de prendre toutes les dispositions nécessaires afin que l'animal n'interfère pas dans le travail de pose. Nous ne saurions être tenus responsables en cas d'incident quel qu'il soit.

### **8. EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE**

La responsabilité d'Acoussur OL ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due :

- soit du fait du Client,
- soit du fait d'un événement insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat,
- soit de la survenance d'un cas de force majeure.

### **9. CLAUSE PÉNALE**

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le Client, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur à titre d'indemnité sans préjudice de toute demande de dommage intérêt que pourrait solliciter Acoussur OL.

### **10. DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation en matière de démarchage et de vente à domicile, le client pourra se rétracter du contrat dans les 14 jours à compter de la signature du contrat (étant précisé que le délai commence à courir le lendemain du jour où le contrat est signé) en utilisant le formulaire page suivante. Le formulaire de rétractation devra être envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse mentionnée sur le contrat.

### **11. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

Conformément à la loi Informatiques et Libertés du 6 janvier 1978, certaines réponses du client sont obligatoires (par exemple le nom, l'adresse, le numéro de téléphone). En cas de non-réponses, la société Acoussur OL ne pourra traiter la demande du client. Les réponses du client sont uniquement réservées aux fichiers de la société.

Le client bénéficie d'un droit d'accès à ces informations dans les conditions prévues au chapitre 5 de la loi précitée, ainsi que d'un droit de rectification en cas d'erreur des données le concernant.

### **12. Droit à l'image**

Le client autorise la société Acoussur OL à photographier et à reproduire dans ses publications et supports publicitaires son bien immeuble comportant des réalisations de sa part, et ceci sans formalités ni contrepartie.

### **13. TRIBUNAL COMPÉTENT**

À défaut d'accord amiable, vous pouvez saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la

rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.

Le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur ou devant celui de la livraison effective de la chose ou de l'exécution de la prestation de service.

#### **14. LANGUE ET LOI APPLICABLES**

La langue du contrat est la langue française. La loi applicable au contrat est la loi française.

- Je reconnais avoir lu et j'accepte les conditions générales de vente.
- Ma commune et/ou mon syndic ne s'oppose(nt) pas à ce projet.

Signature du client :

#### **Article L121-18-1**

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties. Ce contrat comprend, à peine de nullité, toutes les informations mentionnées au I de l'article L. 121-17.

Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17.

#### **Article L. 121-21-2**

Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévue au premier alinéa du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

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

#### **Article L. 121-21-3**

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se

#### **Extrait du Code la consommation**

rétracter conformément à l'article L. 121-21-2, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2 du I de l'article L. 121-17.

#### **Article L. 121-21-4**

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux

deux premiers alinéas, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur. Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

#### **Article L. 121-21-4**

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17.

#### **Formulaire de rétractation**

Article L. 121-17, I, 2° du code de la consommation et annexe à l'article R. 121-1 du code de la consommation  
Code de la consommation L. 121-23 à L. 121-26

**Conditions : compléter et signer le formulaire. À renvoyer par lettre recommandée avec accusé de réception. L'expédier au plus tard le quatorzième jour de la commande ou si ce délai expire normalement un samedi, dimanche ou jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.** Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire **uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat**

Je soussigné(e), Nom du client : ....., vous notifie par la présente ma rétractation de ma commande N° ..... (N° du devis) pour nature du bien ou du service commandé en date du .....

Date et signature du client :