

Conditions générales de vente aux consommateurs – site internet

ARTICLE 1. Définition du Vendeur et du Client

- 1.1. Au sens des présentes conditions générales de vente (« CGV »), le terme de « Vendeur » définit la société VIGNOBLES JL SYLVAIN (« VJLS »), société à responsabilité limitée au capital social de 600.000 euros, située Château La Perrière 33570 Lussac, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Libourne, sous le numéro 412 671 323. Le terme de « Nous » fait également référence au Vendeur, la société VJLS.
- 1.2. Au sens des présentes CGV, le terme de « Client » définit le consommateur, c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et qui atteste de sa majorité sur la page d'accueil du site internet www.boutique-laroseperriere.com. Le terme de « Vous » fait également référence au Client.

ARTICLE 2. Les règles générales de votre relation avec nous

2.1. Rôle des CGV

2.1.1. Les CGV définissent nos droits et obligations respectifs dans le cadre de la vente en ligne de vins proposés que nous proposons à la vente, à partir du site internet www.boutique-laroseperriere.com, (ci-après le « Site » ou « site internet »)

2.1.2. Les CGV sont applicables exclusivement à la vente en ligne des vins issus de VJLS ou de toute autre marque figurant sur le Site.

Elles constituent avec votre commande en ligne les documents contractuels applicables, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des vins qui n'ont qu'une valeur indicative.

Elles expriment l'intégralité de nos obligations, ce qui implique que vous êtes réputé accepter les CGV sans réserve.

2.1.3. Les CGV sont applicables à toutes les ventes de vins vendus en France Métropolitaine, hors Corse. Les lieux de livraisons sont déterminés à l'article 7.2.

2.1.5. Les CGV ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le Site, sont rédigées en langue française.

2.2. Acceptation des CGV par vos soins

2.2.1. Les CGV sont mises à votre disposition sur le Site où elles sont directement consultables. Les CGV figurant sur le Site à la date de votre commande prévalent sur toute autre version ou tout autre document contraire. Elles sont donc seules applicables à notre relation.

2.2.2. Vous reconnaissez, en validant le processus d'acceptation des commandes sur notre Site, avoir eu connaissance des CGV et les avoir acceptées avant de passer commande. À cet égard, les CGV vous sont donc opposables conformément aux dispositions de l'article 1119 du code civil.

2.3. Modification des CGV par nos soins

Nous nous réservons la possibilité de modifier ses CGV à tout moment. En cas de modification des CGV, nous vous remercions de bien vouloir noter que les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

2.4. Création de votre compte client

La création d'un compte client ne peut être effectuée que par une personne majeure.

- Pour toute première commande, vous créez au préalable un compte client, rubrique « Mon Compte, et vous renseignez le formulaire d'inscription prévu à cet effet sur notre Site en complétant les informations suivantes : Informations personnelles (nom, prénom, téléphone, date de naissance, adresse email),
- Adresse de livraison (rue et numéro de rue, ville, code postal),
- Adresse de facturation (rue et numéro de rue, ville, code postal)

A cette occasion, nous vous précisons que vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en application de l'article L.223-2 du Code de la Consommation.

Dans le cadre de cette inscription, vous saisissez également votre mot de passe.

Vos identifiants sont constitués de votre adresse email et de votre mot de passe. Ils sont personnels et devront rester confidentiels. Vous êtes responsable de leur utilisation.

Le cas échéant, vous pourrez nous informer par écrit de toute utilisation de ces identifiants faite à votre insu afin que nous puissions procéder à leur désactivation.

Lors de votre inscription, il conviendra de nous fournir des informations exactes et complètes et de veiller à la mise à jour de vos identifiants en cas de modifications ultérieures.

ARTICLE 3. Nos vins

3.1. Catalogue et caractéristiques de nos vins

3.1.1. Nos Vins proposés à la vente et présentés dans le catalogue publié sur le Site font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1, 1° du Code de la consommation. Les photographies illustrant les vins n'ont pas valeur contractuelle.

3.1.2. En commandant nos vins sur le Site, vous reconnaissez avoir préalablement été informé de toutes les caractéristiques et spécifications de nos vins.

3.2 Conformité de nos vins

Nos vins sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché et à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

3.3. Seuil de commande - Disponibilité de nos vins - Stocks

3.3.1. Pour pouvoir commander sur le Site, chaque commande doit au minimum comporter six (6) bouteilles de vins ou un (1) magnum.

3.3.2. Les vins sont proposés et livrés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du vin commandé, nous vous en informons dans les meilleurs délais et pouvons vous proposer un vin d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, un bon d'achat utilisable pour une prochaine commande et comportant une durée de validité de six (6) mois. Si vous ne souhaitez pas de bon d'achat, nous pouvons procéder au remboursement du vin commandé, qui se serait révélé indisponible.

3.3.3. En dehors du remboursement du prix du vin indisponible, nous ne sommes tenus à aucune indemnité d'annulation.

3.4. Programme de parrainage – Club Rose Perrière

3.4.1. Vous pouvez parrainer un nouveau client. A cet effet, le nouveau client doit nous transmettre votre adresse email et vous bénéficierez automatiquement sur votre prochaine commande d'une remise de 15 %, valable une fois.

Vous pouvez parrainer autant de nouveaux clients que vous le souhaitez, le parrainage n'étant valable qu'une fois par nouveau client.

Pour bénéficier de ce programme, le parrain doit avoir un compte client créé conformément à l'article 2.4 ci-dessus et avoir déjà effectué une commande validée par nos soins.

La remise s'applique est portée sur votre compte client.

3.4.2. A partir d'un montant total de vins commandés à compter de la date de mise en ligne du Site, toutes commandes confondues de 500€ toutes taxes comprises (sur le site www.boutique-laroseperriere.com ou directement auprès de VJLS, au Château), vous bénéficiez automatiquement de la qualité de membre du Club Rose Perrière dénommée « Membre Club », qualité qui sera affichée sur votre compte client, rubrique « Mon Compte ».

Cette qualité permet de bénéficier d'une remise de quinze (15 %) sur toutes les prochaines commandes et d'être invité à des évènements exclusifs.

Cette remise n'est applicable qu'au tarif attaché au catalogue des vins mentionné sur le site et n'est pas cumulable avec les promotions effectuées par nos soins en cours d'année sur les vins du catalogue et au tarif « Primeurs ». Dans le cas d'une promotion « Offre du Moment », la remise appliquée sera la remise du montant le plus élevé entre la remise « Membre Club » et la remise de l'Offre du Moment.

ARTICLE 4. Le prix de vente de nos vins et frais complémentaires

4.1. Les prix de vente pratiqués sont ceux validés par vos soins au moment où vous cliquez sur le bouton « commande ». Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment, tout en vous garantissant l'application du prix en vigueur au moment où vous validez votre commande. Le montant total dû par vos soins est indiqué sur la page de confirmation de commande.

4.2. Les prix de vente des vins sont indiqués, pour chacun des vins en Euros et TVA comprise, hors frais de livraison, de port et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément.

Une participation forfaitaire aux frais de livraison de 20 Euros, toutes taxes comprises vous sera demandée pour toute commande inférieure à 300 euros toutes taxes comprises.

Pour toute commande d'un montant total égal ou supérieur à 300 euros toutes taxes comprises, les frais de livraison sont offerts.

4.3. En cas de promotions, nous nous engageons à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

Les promotions qui vous sont spécifiquement réservées, en votre qualité de « Membre Club » sont affichées sur votre compte, rubrique « Mon Compte », dans la sous-rubrique « Mes codes promo ».

4.4. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, vous en acceptez dès à présent sa (leur) répercussion sur le prix de vente.

ARTICLE 5. Conclusion du contrat – Paiement – Archivage et preuve

5.1. Conclusion du contrat

5.1.1. Pour passer commande, après avoir rempli votre panier virtuel en indiquant notamment les vins sélectionnés et les quantités souhaitées, vous cliquez ensuite sur le bouton « Commander » et fournissez les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

5.1.2. La confirmation de la commande s'effectue en cliquant sur le bouton « confirmer la commande et payer ». Vous validez également le processus relatif à la politique de confidentialité et le processus d'acceptation des CGV. Ces actions entraînent l'acceptation sans réserve des CGV et de la politique de confidentialité et forment le contrat.

5.1.3. Comme il est dit à l'article 5.1.2., l'acceptation de l'offre par vos soins est validée, conformément au procédé du double clic, par l'envoi de votre confirmation de la commande en cliquant sur le bouton « confirmer la commande et payer », ce, après avoir préalablement coché les cases certifiant que vous avez pris connaissance de la politique de confidentialité et des CGV et que vous les acceptez avant de passer commande.

Le contrat de vente n'est valablement formé qu'au moment de l'encaissement effectif du prix par nos soins, c'est-à-dire en tenant compte des délais bancaires de bonne fin pour éviter toute contrepassation. Le contrat de vente n'est pas formé si l'une de ces conditions fait défaut.

5.1.4. Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par nos soins dans les meilleurs délais via cet email : mail@vignobles-jlsylvain.com.

5.1.5. Toute commande passée le vendredi après 12 h, le week-end, les jours fériés ou jours de fermeture du vignoble annoncés par un bandeau sur notre site sera traitée le premier jour ouvré suivant.

.

5.2. Modification de la commande

5.2.1. Avant de cliquer sur le bouton « Confirmer la commande et payer », vous avez la possibilité de vérifier le détail de votre commande et le prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier votre commande.

5.2.2. Toute modification de commande après confirmation de votre commande est soumise à notre acceptation préalable et expresse.

5.3. Motifs légitimes permettant de refuser une commande

Nous nous réservons le droit de refuser toute commande pour tout motif légitime.

Peuvent constituer des motifs légitimes, par exemple, les cas où les quantités de vins commandés seraient anormalement élevées pour des clients ayant la qualité de consommateurs, la mauvaise foi ou l'incivilité du client, sans que cette liste ne soit limitative. Au sens du présent article, est considéré de mauvaise foi, notamment, le client qui serait insolvable ou mauvais payeur.

5.4. Archivage et preuve

Les documents contractuels convenus avec vous sont archivés tout au long de la durée légale applicable au jour de l'acceptation des CGV. Seuls les documents archivés valent preuve dans nos relations.

5.5. Résolution

Dans tous les cas, il est considéré que le contrat est résolu de plein droit lorsque le paiement effectué par le client au moment de sa commande a été contrepassé ultérieurement par la banque pour une quelconque raison, sans préjudice des poursuites contre le client au titre de sa responsabilité. La résolution entraîne la restitution des vins éventuellement livrés.

ARTICLE 6. Paiement

6.1. Le paiement s'effectue comptant, immédiatement à la commande par (Carte Bleue, Visa, Mastercard, e-carte bleue). L'achat est débité immédiatement.

6.2. Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne, dénommé Clic&Pay géré par la Banque Courtois, vous permettant de chiffrer la transmission de données bancaires.

6.3. Aucun paiement n'est considéré comme valable s'il est contrepassé par la banque ultérieurement.

ARTICLE 7. Livraison

7.1. Délai

7.1.1. Nous faisons nos meilleurs efforts pour livrer les vins dans le délai indicatif mentionné sur le site, qui peut aller de 8 à 15 jours ouvrés (hors samedi et dimanche et hors jours fériés) à compter de l'envoi de notre courrier électronique valant réception de la commande et de son paiement.

7.1.2 Conformément à l'article L 216-1 du Code de la consommation, nous nous engageons à livrer les vins au plus tard dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de l'envoi de notre courrier électronique valant réception de la commande et de son paiement.

Conformément à l'article L. 216-2 du Code de la consommation, en cas de manquement de notre part à notre obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai de 15 jours ouvrés mentionné à l'alinéa précédent, vous pouvez résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir nous demandé, selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, nous ne nous sommes pas exécutés dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par nos soins de la lettre ou de l'écrit nous informant de cette résolution, à moins que nous ne nous soyons exécutés entre-temps.

7.2. Lieu

7.2.1. Les vins sont livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande.

7.2.2. Les vins sont livrés uniquement en France métropolitaine, hors Corse.

7.3. Modalités

7.3.1. Les vins achetés vous sont livrés par l'intermédiaire d'un transporteur professionnel.

7.3.2. Lorsque le vin est livré à l'adresse indiquée sur le bon de commande par un transporteur, il vous appartient de vérifier, en présence du livreur, l'état du vin livré et, en cas d'avarie ou de manquants, d'émettre des réserves sur le bon de livraison ou sur le récépissé de transport, et éventuellement de refuser les vins et de nous en avertir.

7.4. Réserves

Vous êtes tenus de vérifier l'état des vins livrés. Nous vous remercions de bien vouloir immédiatement à réception des vins formuler par email à l'adresse mail@vignobles-jlsylvain.com toutes réserves ou réclamations pour non conformité ou vice apparent des vins livrés (par exemple colis endommagé déjà ouvert ...), avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment).

Le Vendeur remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les vins livrés dont les défauts de conformité ou les vices apparents ou cachés auront été dûment prouvés par vos soins, dans les conditions prévues aux articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et de celles prévues aux CGV (article 8).

7.5. Transfert de propriété et des risques

Conformément à l'article L. 216-4 du Code de la consommation, nous demeurons propriétaire des vins vendus jusqu'à la prise de possession physique des vins par vos soins.

L'intégralité des risques de perte ou d'endommagement des biens vous est transférée lorsque vous prenez vous-même, ou un tiers que vous avez désigné, physiquement possession des vins commandés.

ARTICLE 8. Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés.

8.1. Garantie légale de conformité

8.1.1. Tous les vins vendus par nos soins bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 2174 et suivants du Code de la consommation ou de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil.

8.1.2. Nous livrons des vins conformes au contrat et répondons des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Toutefois, vous ne pouvez pas contester la conformité des vins vendus en invoquant un défaut que vous connaissiez ou ne pouviez ignorer lorsque vous avez contracté.

8.1.3. Conformément à la directive 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019, et à l'article L. 217-12 du code de la consommation le client dispose d'un délai de deux ans pour agir à compter de la délivrance des vins.

8.1.4. En cas de défaut de conformité, et à titre principal, vous choisissez entre la réparation et le remplacement des vins. Toutefois, si votre choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, nous pourrions procéder selon la modalité non choisie.

8.2. Garantie des vices cachés

8.2.1. Rappel des textes :

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* ».

8.2.2. Vous pouvez 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, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

ARTICLE 9. Responsabilité – Force majeure

9.1. Notre responsabilité ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat résultant de votre fait d'un fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, ou de la force majeure tel que définie par l'article 1218 du Code civil en ce inclus les infections sanitaires (SRAS, Covid-19, H1N1, etc.) et les mesures gouvernementales prises pour freiner leur propagation.

9.2. La partie en situation de se prévaloir d'un cas de force majeure au sens du premier paragraphe devra :

- a) d'une part, avertir immédiatement et par téléphone, courrier électronique ou tout moyen de son choix, dès qu'elle aura eu connaissance du cas de force majeure, l'autre partie de l'existence de la force majeure.
- b) Et d'autre part, faire ses meilleurs efforts pour trouver une solution de remplacement ou en tout cas reprendre l'exécution du Contrat dès que ce sera raisonnablement possible.

9.3. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution du Contrat se trouvera entièrement suspendue dès sa survenance, si l'obligation dont l'exécution est empêchée est une obligation essentielle du Contrat. Les frais liés à la suspension du contrat pendant l'empêchement seront répartis entre les parties. L'exécution du contrat reprendra dans les meilleurs délais dès la fin de la situation de force majeure. Si la suspension du Contrat dure plus de 30 jours, l'autre partie sera autorisée à résoudre le Contrat par courriel, lettre suivie ou lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 10. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous disposez d'un délai de quatorze jours à compter de la réception des vins pour exercer votre droit de rétractation auprès nous, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, à condition que les vins soient retournés dans leurs conditionnements et emballages d'origine et en parfait état dans les 14 jours au plus suivant la communication de votre décision de rétractation, accompagnés de la facture d'achat.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire de rétractation reproduit en annexe ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter, en nous notifiant votre rétractation à l'adresse mail@vignobles-jlsylvain.com.

Un accusé de réception sur un support durable vous sera ensuite communiqué. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des vins achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restent à votre charge.

Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de votre notification de la décision de rétractation.

ARTICLE 11. Propriété Intellectuelle

Tous les représentations des vins de la société VJLS et les éléments reproduits sur le site www.boutique-laroseperriere.com sont la propriété exclusive de l'éditeur et sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des producteurs de bases de données. Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

ARTICLE 12. Médiation

12.1. Réclamation préalable

12.1.1. En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité à notre service clientèle au 05.57.55.14.64 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h00 à 12h30 et 13h30 à 17h00 ou par courrier électronique à l'adresse suivante mail@vignobles-jlsylvain.com ou postal à Château La Rose Perrière 33570 Lussac.

12.1.2. À défaut de réclamation préalable, la demande en justice sera irrecevable.

12.2. Médiation

12.2.1. Cette procédure de médiation est soumise aux articles L. 611-1 et suivants, et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation.

12.2.2. En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service clientèle ou en l'absence de réponse de ce service, vous pouvez soumettre le différend relatif au bon de commande ou aux présentes CGV l'opposant au vendeur via le formulaire de réclamation figurant sur le site à un médiateur pris en la personne de :

ATLANTIQUE MEDIATION CONSO
Maison de l'Avocat – 5 mail du Front Populaire - 44200 NANTES
www.consommation.atlantique-mediation.org
consommation@atlantique-mediation.org

qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

12.2.3. Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

ARTICLE 13. Loi Française – Tribunal compétent

13.1. Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.

13.2 À défaut d'accord amiable, les parties peuvent saisir le tribunal pour tout litige portant sur le contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat. La compétence des tribunaux est déterminée par les règles du Code de procédure civile et du Code de la consommation.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Annexe à l'article R. 221-1

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

A l'attention de la société VIGNOBLES JL SYLVAIN Château La Perrière 33570 Lussac:

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 à l'article R. 221-3
INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour (1).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (2) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire (3).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous (4).

(5)

(6)

Instructions à suivre pour remplir les informations :

(1) Insérez l'un des passages suivants entre guillemets :

a) S'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel : " de la conclusion du contrat. " ;

b) S'il s'agit d'un contrat de vente : " où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien. " ;

c) S'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément : " où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien. " ;

d) S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces : " où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce. " ;

e) S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée : " où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien. " ;

(2) Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique.

(3) Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant : " Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). "

(4) S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant : " Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. "

(5) Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat :

a) Insérez :

" Nous récupérerons le bien " ; ou

" Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. "

b) Insérez :

" Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien. " ;

" Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. " ;

Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste : " Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant]. " ; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance : " Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant]. " ; ou

Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat : " Nous récupérerons le bien à nos propres frais. " et

c) Insérez : " Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. "

(6) Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant : " Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. "