

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SERVICE :**  
**LABEL PROMOTELEC HABITAT NEUF**  
**Version « Consommateur »**  
**En vigueur à compter du 16 février 2015**

## Article 0 : Définitions

**Demandeur** : personne physique présentant une demande d'attribution « Label Promotelec Habitat Neuf ». Dans le cas où le Demandeur choisit un représentant, il s'engage à informer Promotelec Services de tout changement le concernant en particulier s'agissant de la cessation de ses attributions. En toutes hypothèses, le Demandeur et/ou son Représentant s'engagent à transmettre à Promotelec Services toutes les informations nécessaires et utiles au traitement du dossier.

**Représentant** : personne physique ou morale choisie par le Demandeur pour le représenter auprès de Promotelec Services. Le Représentant est réputé vis-à-vis de Promotelec Services disposer d'un mandat régulièrement signé par le Demandeur. Le Représentant accepte d'être rendu destinataire de toutes les correspondances de la part de Promotelec Services. Le Représentant a les mêmes obligations que le Demandeur qu'il représente.

**Label** : il s'agit du « Label Promotelec Habitat Neuf ».

**Référentiel** : document technique définissant les caractéristiques que doit présenter l'opération objet de la demande de label.

**Opération** : opérations de construction (maison(s) individuelle(s) ou immeuble(s) collectif(s)) situées en France métropolitaine dont la destination précisée dans le permis de construire est à usage de logement ou assimilé.

## Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales de vente, (désignées ci-après « Conditions Générales ») définissent les modalités de vente en ligne à partir du site internet [www.promotelec-services.com](http://www.promotelec-services.com) (désigné ci-après le « Site Internet ») du service dénommé « Label Promotelec Habitat Neuf » pour les opérations, objet d'une demande de permis de construire postérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2013.

- entre PROMOTELEC SERVICES, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 1 502 000 euros ayant son siège au 5 rue Chante Coq - Tour Chante Coq - 92808 PUTEAUX CEDEX immatriculée sous le N° de SIRET 518 998 406 00012, (désigné ci-après par le « Prestataire ») ;
- et Demandeur concernant une opération de construction située en France métropolitaine.

Les présentes Conditions Générales sont systématiquement remises au Demandeur pour lui permettre de passer commande. Elles s'appliquent de façon exclusive à toutes les commandes du Service acceptées par le Prestataire et prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le Prestataire. Par conséquent, toutes autres conditions n'engagent le Prestataire qu'après confirmation écrite de sa part.

### IMPORTANT : NOTE AUX DEMANDEURS

TOUTE COMMANDE IMPLIQUE L'ACCEPTATION EXPRESSE, PRÉALABLE, PLEINE ET ENTIÈRE PAR LE DEMANDEUR DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES. EN COCHANT LA CASE : « *VEUILLEZ ACCEPTER LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AVANT DE CONTINUER* ». LORS DE SA COMMANDE, LE DEMANDEUR RECONNAIT QU'IL EST TENU PAR L'ENSEMBLE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES.

## Article 2 : Documents contractuels

Les relations contractuelles entre le Prestataire et le Demandeur seront régies par les documents suivants :

- 1) les présentes Conditions Générales ;
- 2) le règlement d'attribution fixant les conditions et les modalités d'attribution du Label Promotelec Habitat Neuf et disponible dans la fiche produit du Label Promotelec Habitat Neuf du Site Internet ;
- 3) le référentiel du Label Promotelec Habitat Neuf ;
- 4) les annexes des Conditions Générales (extraits du Code de la consommation) ;
- 5) le Contrat de demande et les avenants éventuels constituant les Conditions Particulières.

Les documents contractuels énumérés ci-dessus constituent l'intégralité de l'accord entre le Prestataire et le Demandeur eu égard à son objet, remplacent et annulent toutes déclarations, négociations, engagements, communications, orales ou écrites, acceptations et accords préalables entre le Prestataire et le Demandeur, relativement au même objet.

## Article 3 : Offres

Les informations relatives au Service, de quelque nature qu'elles soient, fournies par le Prestataire à travers ses catalogues, documents commerciaux et/ou qui sont visibles sur le Site Internet, sont fournies à titre purement indicatif.

Les offres de Service sont valables uniquement en France Métropolitaine pendant toute la durée de validité des catalogues, des documents commerciaux et tant qu'elles sont visibles sur le Site Internet.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier le Service proposé à la vente.

Par ailleurs, le Service pouvant être amené à évoluer, le Prestataire se réserve le droit de modifier les caractéristiques de celui-ci, pour quelque cause que ce soit ou de retirer le Service de ses offres.

Ces modifications et/ou retraits pourront intervenir à tout moment sans préavis, y compris après la commande du Demandeur si ces modifications résultent de l'application de normes, textes ou règlements quelques qu'ils soient applicables au Service. Dans une telle situation, le Prestataire en informera le Demandeur par tout moyen, qui pourra alors demander un remboursement ou choisir un service similaire au Service commandé.

## Article 4 : Commande

Le Demandeur qui désire passer une commande garantit qu'il agit à titre personnel, pour son compte, est âgé de 18 ans ou plus et est pleinement habilité à régler avec la carte bancaire utilisée et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation du Service du Prestataire. Par ailleurs, seules les personnes juridiquement capables de souscrire des contrats concernant le Service proposé par le Prestataire peuvent commander.

Les commandes peuvent également être passées par des mandataires professionnels (notamment architectes, bureau d'étude spécialisé, assistant à maître d'ouvrage...) du Demandeur agissant au nom et pour le compte de ce dernier (désignés ci-après « Représentant ») selon les modalités définies ci-après.

Toute personne passant commande que ce soit en son nom et pour son compte ou en son nom et pour le compte d'un tiers est tenu solidairement de la commande et de son paiement.

### 4.1 Modalités de la commande

Pour passer commande, le Demandeur ou le Représentant doit cliquer sur l'onglet « *Commander* ».

Le Demandeur ou le Représentant doit ensuite :

- (i) identifier le projet objet du Service et dans ce cadre préciser la date de dépôt du permis de construire de l'opération ;
- (ii) préciser le type d'opération concernée en choisissant entre :
  - o maison individuelle,
  - o immeuble collectif,
  - o maisons individuelles groupées.

Si la demande concerne une maison individuelle, le Demandeur ou le Représentant est invité à choisir entre deux offres :

- o l'offre prescriptions essentielles RT 2012, DPE et attestation thermique inclus,
- o l'offre prescriptions essentielles avec niveau et/ou mentions, DPE et attestation thermique de fin de travaux inclus

Le prix hors taxes de l'offre sélectionnée s'affiche alors.

Le Demandeur ou le Représentant est ensuite invité à poursuivre sa commande selon le processus décrit aux paragraphes (iii) et suivants des présentes Conditions Générales.

Si la demande de label concerne un immeuble collectif, il est alors invité à répondre aux quatre questions suivantes :

- o l'opération contient-elle un ou plusieurs commerces / bureaux ?
- o l'opération contient-elle un établissement recevant du public ?
- o l'opération contient-elle une résidence étudiante ?
- o l'opération contient-elle à la fois maison(s) individuelle(s) et immeuble(s) collectif(s) ?

Le Demandeur ou le Représentant doit ensuite cliquer sur l'onglet « *Formuler une demande* ».

- S'il répond par l'affirmative à l'une de ces quatre questions, il est alors invité à cliquer sur le bouton « *Formuler une demande* ».
- S'il répond par la négative à toutes les questions, il est alors invité à poursuivre sa commande selon le processus décrit aux paragraphes (iii) et suivants des présentes Conditions Générales en cliquant sur l'onglet « *Étape suivante* ».

Si la demande concerne des maisons individuelles groupées, le Demandeur ou le Représentant est invité à cliquer sur le bouton « *Formuler une demande* » ;

- (iii) préciser la nature du Demandeur ou du Représentant. Dans ce cadre, le demandeur doit préciser s'il agit en tant que particulier ou professionnel ;
- (iv) modifier ou valider le récapitulatif de la demande qui est alors dressé ;
- (v) s'il valide le récapitulatif, le Demandeur ou le Représentant est alors invité à :
  - renseigner son nom d'utilisateur et son mot de passe s'il est déjà inscrit au Site Internet du Prestataire,
  - s'inscrire au Site Internet selon les modalités prévues à l'article 5 des Conditions Générales. Pour ce faire, il doit alors renseigner son email ;
- (vi) remplir les informations relatives à la demande à savoir :
  - le nom de l'opération,
  - l'adresse de l'opération.

Et envoyer ces éléments en cliquant sur l'onglet « *Envoyer* » ;

(vii) valider ou modifier le récapitulatif du Service commandé ;

(viii) cliquer sur l'onglet « *Payer le dossier* » ; l'application génère alors l'envoi par mail des présentes conditions générales ;

(ix) confirmer la prestation commandée ;

(x) renseigner et confirmer les informations et notamment l'adresse de l'opération et l'adresse de facturation ;

(xi) procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 6 des Conditions Générales ;

(xii) imprimer, parapher et signer le contrat de demande et l'adresser par voie postale à l'adresse suivante : Promotelec Services - Service clients - 8 rue Apollo - CS 30505 - 31241 L'Union Cedex.

Le Prestataire adresse alors un message électronique au Demandeur confirmant que la commande a bien été prise en compte.

La commande ne deviendra définitive qu'à compter de la réception par le Prestataire du contrat de demande signé par le Demandeur et son représentant éventuel et du paiement effectué par le Demandeur ou par le Représentant au nom et pour le compte du Demandeur.

Le Prestataire adressera alors un message électronique au Demandeur confirmant la validation de la commande. À compter de la réception de celui-ci, le Demandeur bénéficiera du délai de rétractation tel que prévu à l'article 4.2 des Conditions Générales. Dans le cas de paiement par chèque, le délai de rétractation court à partir de la réception du contrat de demande signé et du chèque.

Toute modification apportée à la commande par le Demandeur et/ou le Représentant, pour quelque motif que ce soit, devra faire l'objet d'un accord préalable, écrit et signé entre le Prestataire et le Demandeur et/ou le Représentant et pourra entraîner une modification du prix.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser les commandes de tous Demandeurs et/ou de Représentants et notamment des Demandeurs et/ou Représentants :

- avec lesquels il existe un différend quant au paiement de précédentes factures ;
- concurrents qui utiliseraient ou auraient utilisé le Service dans le seul but de développer leur activité et/ou des services concurrents à ceux proposés par le Prestataire.

## 4.2 Faculté de rétractation

**4.2.1** Conformément à l'article L. 121.21 du Code de la consommation, le Demandeur ou le Représentant dispose d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours francs commençant à courir à compter de la conclusion du contrat pour annuler sa commande sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités en adressant sa demande de rétractation par courrier à l'adresse suivante : Promotelec Services - Service Clients - 8 rue Apollo - CS 30505 - 31241 L'Union Cedex ou à partir du formulaire qui lui a été adressé lors de la validation de la commande et disponible également via le lien suivant <http://www.promotelec-services.com/documents.html>

**4.2.2** Le Prestataire s'engage à procéder, auprès de celui qui en a assuré le paiement, au remboursement du Service pour lequel le droit de rétractation a été mis en œuvre dans les délais, et, le cas échéant, des frais de livraison dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants sa connaissance de la volonté du Demandeur ou du Représentant de se rétracter.

Passé ce délai, les sommes dues par le Prestataire seront majorées :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix (10) jours après l'expiration des délais susvisés ;
- de cinq pour cent (5 %) si le retard est compris entre dix (10) et vingt (20) jours ;
- de dix pour cent (10 %) si le retard est compris entre vingt (20) et trente (30) jours ;
- de vingt pour cent (20 %) si le retard est compris entre trente (30) et soixante (60) jours ;
- de cinquante pour cent (50 %) si le retard est compris entre soixante (60) et quatre-vingt-dix (90) jours ;
- puis de cinq (5) points supplémentaires par mois de retard jusqu'au prix du Service, puis du taux d'intérêt légal.

Le remboursement se fera selon le même mode de paiement que celui retenu par le Demandeur ou le Représentant lors de sa commande sauf accord exprès de celui-ci pour qu'un autre mode de paiement soit utilisé.

## Article 5 : Inscription au Site Internet

**5.1** Pour passer commande sur le Site Internet, le Demandeur et /ou le Mandataire doivent disposer d'un « compte Promotelec Services ID ». Pour cela, le Demandeur ou le Représentant doit remplir le formulaire d'inscription qui lui est proposé au cours du process de la commande. Par ailleurs, le Demandeur ou le Représentant choisit un identifiant et un mot de passe qu'il s'engage à ne pas céder ou communiquer à un quelconque tiers.

Une fois le formulaire rempli, le Demandeur ou le Représentant reçoit un email de confirmation et peut poursuivre la commande mais doit par la suite finaliser la création de leur compte en cliquant sur le lien de validation contenu dans l'email de confirmation qui lui est envoyé.

Lors des prochaines commandes, il suffit au Demandeur ou au Représentant de s'identifier en cliquant sur le lien «*Se connecter* » disponible dans le header du Site Internet et en saisissant leur identifiant et leur mot de passe.

En cas d'oubli du mot de passe, le Demandeur ou le Représentant peut cliquer sur le lien dans «*Mot de passe oublié ?* » disponible dans la page «*Connexion* » du Site Internet. Il doit alors indiquer son adresse e-mail d'inscription, et reçoit par retour de mail un nouveau mot de passe qu'il pourra par la suite modifier depuis son compte client Promotelec services ID, rubrique informations : <http://www.promotelec-services.com/informations/profile.html>

**5.2** Le Demandeur ou le Représentant garantit que les données renseignées sont exactes, complètes et conformes à la réalité. Il s'engage à mettre régulièrement à jour les données communiquées afin d'en assurer l'exactitude par le biais de son compte client Promotelec Services ID.

Toute création de compte liée à un formulaire incomplet ou comportant des informations erronées et/ou fantaisistes est susceptible d'être annulée sans indemnité ni préavis par le Prestataire ou d'empêcher la commande du Service. Le cas échéant, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée.

**5.3** Le compte permet également au Demandeur ou au Représentant d'accéder à ses données personnelles, à l'historique des commandes passées sur le Site Internet ainsi qu'à ses factures.

N'y figurent que les commandes qui ont été réglées et facturées.

**5.4** À tout moment qu'il juge opportun, le Demandeur ou le Représentant inscrit peut décider de sortir de la base de données du Site Internet. Cette décision doit être communiquée au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

## Article 6 : Barèmes de prix

Les prix du Service sont ceux en vigueur sur le Site Internet au jour de la commande. Ils sont entendus en euros toutes taxes comprises. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les prix du Service à tout moment et sans préavis. Tout impôt, taxe ou droit ou autre prestation, de quelque nature qu'elle soit, à payer en application des lois règlements français ou étrangers sont à la charge du Demandeur.

### Tarifs Bâtiments collectifs (logements superposés et/ou accolés)

Label réglementaire : 700 € HT pour le 1<sup>er</sup> bâtiment + 500 € HT par bâtiment supplémentaire + 40 € HT par logement

Label Basse Consommation : 700 € HT pour le 1<sup>er</sup> bâtiment + 500 € HT par bâtiment supplémentaire + 40 € HT par logement

### **Lotissements de maisons individuelles**

Label Réglementaire : 600 €HT + 40 €HT par maison supplémentaire

Label Basse Consommation : 700 €HT + 40 €HT par maison supplémentaire

### **Maison individuelle**

Label Réglementaire : 450 €HT

Label Basse Consommation : 550 €HT

### **Prestations complémentaires**

Examen technique supplémentaire suite à modification de l'opération : 250 €HT.

Reprogrammation d'une visite sur site suite à chantier fermé, non trouvé, annulation par le Client : 145 €HT.

## **Article 7 : Escompte**

Aucun escompte ne sera accordé par le Prestataire pour tout paiement anticipé.

## **Article 8 : Modalités et conditions de paiement**

À défaut d'autre mention, le paiement des factures est effectué uniquement par le Demandeur ou son Représentant comptant au moment de la commande du Service.

Le délai de paiement pourra exceptionnellement et à la seule discrétion du Prestataire faire l'objet d'une négociation avec le Demandeur et sera alors explicitement indiqué.

Le règlement de la commande s'effectuera de préférence par carte bancaire sur le Site Internet par transaction sécurisée avec le protocole SSL (Secure Socket Layer) qui garantit au Demandeur ou au Représentant une sécurité optimale des transactions.

La saisie du numéro de la carte bancaire du Demandeur ou du Mandataire et de sa date d'expiration se fait sur le serveur de la BNP qui assure la sécurité et la confidentialité des données.

Les cartes bancaires acceptées sur le Site Internet sont les suivantes : Carte Bleue, Visa, et Master Card délivrées par un établissement bancaire ou financier situé dans l'Union Européenne ou à Monaco.

Le règlement peut également se faire par chèque bancaire à l'ordre de « Promotelec Services ».

En aucun cas, les paiements qui sont dus au Prestataire ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part du Prestataire.

## **Article 9 : Pénalités de retard**

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Demandeur et/ou le Représentant dans les délais prévus, des pénalités de retard dont le taux de pénalité est fixé à trois fois le taux légal en vigueur, sur le montant TTC du prix du Service, ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévues à l'article L. 441-6 du Code de commerce et précisée par le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012 ou toute disposition qui s'y substituerait seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans qu'il soit nécessaire de faire une formalité préalable, un rappel ou une mise en demeure. De surcroît, ce retard entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au Prestataire par le Demandeur et/ou le Représentant, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Demandeur et/ou du Représentant.

Enfin, en cas de retard de paiement du Demandeur ou du Représentant ou de changement de situation du Demandeur ou du Représentant, le Prestataire pourra, à sa seule discrétion, modifier les conditions de règlement accordées, le cas échéant, au Demandeur.

## **Article 10 : Délai d'exécution du Service**

À compter de la réception du paiement et du contrat de demande, le Prestataire commence à établir le dossier aux fins d'attribution du Label Promotelec Habitat Neuf.

Pour ce faire, le Mandataire et/ou le Représentant doivent fournir au Prestataire un certain nombre de documents tels que listés au Référentiel applicable au label et respecter dans le cadre de l'opération les obligations définies dans le règlement d'attribution et le référentiel applicables au label disponible dans la fiche produit du Label Promotelec Habitat Neuf du Site Internet.

Le Label Promotelec Habitat Neuf est ensuite décerné à l'opération par le Prestataire dans un délai maximal de 21 jours suivant la réception par le Prestataire d'un rapport de visite satisfaisant (c'est-à-dire qui ne fait pas apparaître un non-respect au référentiel du label ou un écart par rapport aux éléments du dossier) ne sollicitant aucune action réparatrice du Demandeur et/ou du Représentant.

À défaut, le Label Promotelec Habitat Neuf est délivré à l'opération dans un délai maximal de 60 jours suivant la déclaration de mise en conformité par le Demandeur et/ou le Représentant.

## **Article 11 : Condition suspensive et résolutoire - Obligations du Demandeur et/ou du Représentant**

Le contrat entre le Prestataire et le Demandeur et/ou le Représentant est conclu sous la condition suspensive de l'obtention par le Prestataire de l'ensemble des pièces demandées au Demandeur et/ou au Représentant et nécessaires à l'exécution du Service.

Si le Demandeur ne fournit pas au Prestataire les pièces demandées sous six mois, le contrat ne sera pas conclu, et le Prestataire sera libéré de tout engagement à l'égard du Demandeur, (notamment, le Prestataire ne sera pas tenu de réaliser les visites de conformité ou de fournir le service), étant précisé que cette absence de formation du contrat ne fera pas obstacle à l'acceptation et l'application des présentes Conditions Générales.

Le cas échéant, le défaut de conclusion du contrat sera notifié par le Prestataire au Demandeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Dans le cas où le règlement du dossier aurait été effectué, le Prestataire procédera à un remboursement de 50 % de la somme versée.

## **Article 12 : Droit applicable - Langue du contrat - Litiges**

**LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES SONT SOUMISES À LA LOI FRANÇAISE.**

Toute réclamation doit être effectuée par courrier à l'adresse suivante : Promotelec Services - 8, rue Apollo - CS 30505 - 31241 L'UNION Cedex.

## **Article 13 : Données à caractère personnel**

Dans le cadre de la vente du Service, le Demandeur et/ou le Représentant sont amenés à fournir des informations à caractère personnel les concernant. Les données personnelles, communiquées au Prestataire par le Demandeur et/ou le Représentant ont pour objectif d'assurer le bon traitement des commandes, la gestion des relations commerciales, l'amélioration de la qualité des prestations proposées et/ou la meilleure réponse aux attentes du Demandeur et/ou du Représentant. Le Demandeur et/ou le Représentant consentent à l'utilisation de ces données uniquement par Promotelec Services et au CONSUEL pour l'exercice de sa mission et ont la possibilité de s'opposer sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, et de manière simple à l'utilisation des données les concernant. Pour ce faire, il leur suffit d'écrire à l'adresse suivante : Promotelec Services - 8, rue Apollo - CS 30505 - 31241 L'UNION Cedex. Les informations relatives au Demandeur et/ou au Représentant et au logement sont adressées au CONSUEL ce que ces derniers déclarent accepter. Les données sont conservées pendant 10 ans par le Prestataire à partir de l'exécution du Service. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Demandeur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données personnelles qui le concernent qu'il peut exercer en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Promotelec Services - CIL - Tour Chantecoq - 5 rue Chantecoq - 92808 PUTEAUX Cedex.

## **Article 14 : Modifications des Conditions Générales**

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier sans préavis les présentes Conditions Générales et de prendre toutes décisions qu'il pourrait estimer utiles pour l'application et l'interprétation des Conditions Générales, sous réserve d'en informer les Demandeurs et/ou les Représentants, par voie de notification individuelle. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au jour de la commande.

## Annexes aux Conditions Générales

### Article L. 121-21 du Code de la consommation

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

« Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

« 1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;

« 2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

« Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

« Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien ».

### Article L. 121-21-1 du Code de la consommation

« Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° du I de l'article L. 121-17, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 121-21.

« Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations ».

### Article L. 121-21-2 du Code de la consommation

« 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 du Code de la consommation

« 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 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 du Code de la consommation

« 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. 121-21-5 du Code de la consommation

« 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 ».

## Article L. 121-21-6 du Code de la consommation

« Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

« 1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

« 2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 121-18-1 et L. 121-19-2 ».

## Article L. 121-21-7 du Code de la consommation

« L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

« L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5 ».

## Article L. 121-21-8 du Code de la consommation

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

« 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

« 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

« 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

« 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

« 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

« 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

« 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

« 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

« 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

« 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

« 11° Conclus lors d'une enchère publique ;

« 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

« 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ».