

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VEHICULES D'OCCASION – ENTREPRISE COMMERCIALE REUNIONAISE (ECORE)

1 - GENERALITES : Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent toutes les ventes de véhicules d'occasion (ci-après les « Produits ») consenties par ECORE (ci-après le « Vendeur »), livrables sur le territoire de l'île de la Réunion à ses clients professionnels (ci-après le « Professionnel »), non professionnels ou consommateurs (ci-après le « Consommateur »). Les clients professionnels, non professionnels ou consommateurs sont conjointement désignés ci-après les « Clients ». Toute commande d'un Client implique nécessairement, à titre de condition essentielle l'acceptation entière et sans réserve par le Client desdites CGV. Toute condition contraire et, notamment, toute condition générale ou particulière émanant du Client, y compris ses conditions d'achat et bons de commandes, sont inopposables au Vendeur, sauf acceptation préalable et écrite de ce dernier.

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir, à un moment donné de l'une quelconque de ses CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation aux dites CGV.

Le Vendeur agit en son nom personnel et pour son propre compte, il n'est pas mandataire du constructeur ou de l'importateur.

2 - CARACTERISTIQUES DES VEHICULES : Les caractéristiques des véhicules figurent dans les catalogues et notices techniques en vigueur.

3 - COMMANDE : Pour être valable, toute commande doit être acceptée par écrit par le Vendeur. Le bénéfice de la commande est personnel au Client ; elle est par conséquent incessible. Les commandes ne sont effectives et ne prennent date pour la livraison et la garantie de prix qu'après versement au Vendeur d'un acompte au moins égal à 10% du prix, taxes comprises.

La commande peut être résiliée :

- Par le Professionnel, si après mise en demeure, ce dernier n'est pas livré dans les 30 jours suivant la date de livraison convenue pour des raisons indépendantes de son fait ou ne relevant pas d'un cas de force majeure. Ce droit devra être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de 60 jours ouvrés à compter de la date contractuelle de livraison. L'acompte est alors restitué au Professionnel.
 - Par le Consommateur, si le Vendeur n'a pas été en mesure de livrer le Produit, après avoir été enjoint par le Consommateur d'effectuer la livraison dans un nouveau délai supplémentaire raisonnable, ce dernier peut résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat sera résolu à la date de réception de la lettre par le Vendeur, à moins que la livraison ait été effectuée entre-temps. L'acompte est alors restitué au Consommateur.
 - Par le Vendeur, si dans le délai de 30 jours suivant une demande écrite de prise de livraison, le Client n'a pas pris livraison des Produits ou n'en a pas payé le prix. L'acompte est alors conservé par le Vendeur à titre d'indemnité, sans préjudice de toute autre action.
- En cas de résiliation par le Client pour tous autres motifs que ceux visés aux points a) et b) l'acompte est conservé par le Vendeur.

4 – CONTRATS CONCLUS DANS LES FOIRES ET SALONS :

Le Consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, ne dispose d'aucun délai de rétractation sur le contrat de vente conclu à l'occasion d'une foire ou d'un salon, conformément à l'article L. 224-59 du Code de la consommation.

Lorsque la conclusion d'un contrat de vente à l'occasion d'une foire ou d'un salon s'accompagne, de la part du Vendeur, d'une offre de crédit affecté, le Consommateur dispose d'un droit de rétractation sur le contrat de crédit. Le contrat de vente est résolu de plein droit, sans indemnité, si le client emprunteur, dans le délai de 14 jours de l'acceptation du crédit, exerce son droit de rétractation sur le contrat de crédit dans les conditions prévues à l'article L. 312-52 du Code de la consommation.

5 - PRIX ET GARANTIE DE PRIX : Le prix indiqué sur le bon de commande comprend tous les frais de transport, taxe et préparation, et s'entend pour un véhicule dans son état standard, prêt à être utilisé.

Les prix pratiqués lors de la livraison sont ceux du tarif en vigueur au jour de la commande. Ils sont garantis pendant une durée maximale de 3 mois.

Si la livraison n'a pas été effectuée dans le délai prévu et si le retard n'est pas imputable au Client, notamment du fait d'un cas de force majeure, la garantie de prix sera prolongée jusqu'à la mise à disposition du véhicule.

La garantie de prix pendant le délai de livraison ne s'applique qu'au modèle mentionné sur le bon de commande. Elle ne s'applique pas si des variations de prix sont rendues nécessaires par des modifications du régime fiscal applicables aux matériels vendus ou par des changements de spécifications techniques résultant de l'application de réglementations imposées par les pouvoirs publics.

6- DELAI DE LIVRAISON : Le délai de livraison n'est donné que sur demande et à titre indicatif à l'égard du Professionnel. Les retards éventuels ne pourront donner lieu à aucune indemnité ou retenue, ni entraîner l'annulation de la commande et ce, nonobstant toute clause contraire figurant dans les éventuelles conditions d'achat du Professionnel.

La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable au Client ou en cas de force majeure.

Le Vendeur se réserve le droit de procéder à des livraisons partielles, sans qu'aucune pénalité ne lui soit appliquée.

Le Client doit immédiatement vérifier la conformité du Produit avec sa commande et signer le double de la facture qui vaut également bon de livraison en indiquant lisiblement le nom, la qualité du réceptionnaire et en y apposant le cachet de sa société. L'existence sur la facture d'au moins un des trois éléments de contrôle ci-dessus indiqués (signature, nom, cachet de la société) matérialise l'habilitation du signataire par le Client à réceptionner la marchandise, et vaut acceptation de la livraison.

Tous les défauts apparents et manquants de livraison doivent être expressément formulés par le Professionnel sur la facture, à la livraison et confirmés par LRAR au Vendeur au plus tard dans les dix jours suivant la livraison (jours fériés non compris), avec les justificatifs afférents aux défauts invoqués.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités

et délais par le Professionnel. En conséquence, à défaut, les Produits livrés par le Vendeur seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

7 - GARANTIES CONTRACTUELLES ET LEGALES ET OBLIGATION DE

DELIVRANCE : Les véhicules sont garantis par le constructeur contre tout défaut de construction ou de matière pendant la durée et/ou le kilométrage spécifié dans le carnet de garantie remis contre décharge avec le véhicule à compter du jour de la première mise en circulation effective. Le présent paragraphe ne fait pas obstacle à l'application de la garantie légale des vices cachés, telle qu'elle résulte des articles 1641 et suivants du code civil, et à la garantie légale de conformité du bien au contrat de vente prévues aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation lorsque le Client est un Consommateur, et dont des extraits sont mentionnés ci-après :

Article L.217-4 du Code de la consommation

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

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L.217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

- S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle,
 - S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
- Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Article L.217-7 du Code de la consommation

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. »

Article L.217-12 du Code de la consommation

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

Article L.217-16 du Code de la consommation

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

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. »

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- Bénéficie d'un délai de 6 mois à compter de la délivrance du bien pour agir (art. L.217-7 c. conso) ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 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 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

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.

Si le véhicule tombe en panne, à cause d'une avarie ou d'une défektivité couverte par la garantie, le Client doit s'adresser au Vendeur agréé ou à l'atelier agréé le plus proche de l'endroit où la panne s'est produite.

Le Vendeur ou cet atelier décidera si les travaux doivent être effectués sur place au lieu de la panne ou dans un atelier agréé.

Le changement de propriétaire du véhicule n'affecte pas les conditions de garantie. Les éléments remplacés deviennent la propriété du Vendeur. L'usure normale n'est pas couverte par la garantie.

Le Client est déchu de ses droits à la garantie et le Vendeur se trouve dégagé de toutes responsabilités :

- Si le Produit a été transformé ou modifié sans l'autorisation écrite du constructeur lui-même et ce, quel que soit l'objet, la nature ou l'importance de la transformation ou de la modification.

- Si les pièces d'origine ont été remplacées par des pièces que le constructeur n'utilise pas pour le montage d'origine ou qu'il n'a pas homologuées.
- Lorsque les avaries sont dues à une négligence, à une mauvaise utilisation ou non-respect des prescriptions figurant sur le carnet d'entretien ou la participation à une compétition quel qu'en soit le genre.

Sont exclues de la garantie les conséquences dommageables afférentes à la réalisation ou à la survenance des risques et sinistres ci-après : usure normale compte tenu de l'âge et du kilométrage du matériel, vandalisme, collision, vol, incendie, accident de chantier, négligence du contrôle des niveaux de fluide et mauvais suivi d'entretien (suivant préconisation constructeur), usage anormal du matériel eu égard à sa destination et aux normes et préconisations du constructeur, utilisations dans des conditions tous terrains, épreuves, courses, compétitions et essais, guerre étrangère, émeutes ou mouvements populaires.

A ce propos, l'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre l'état constaté des pièces endommagées, leur kilométrage et leur temps d'usage et d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté. L'appréciation en sera au besoin faite à dire d'expert.

La garantie ne couvre pas les dommages indirects et exclut la prise en compte des conséquences d'un éventuel défaut (ex : frais de remorquage, frais de location, pertes d'exploitation).

8- FORCE MAJEURE : Les obligations du Vendeur seront suspendues de plein droit et sans formalité à l'égard du Client en cas de force majeure, et plus généralement, à l'égard du Client professionnel en cas de survenance d'évènements tels que, notamment, et sans que cette liste soit limitative arrêt de travail, lock-out, inondation, incendie, absence de matières premières, obstacle à la production ou au transport ne relevant pas du fait du Vendeur quelle qu'en soit l'origine, rupture totale ou partielle de l'approvisionnement, accident de matériel dans les locaux du Vendeur, ceux de ses fournisseurs ou sous-traitants, guerre, émeutes, insurrection, troubles sociaux, grève du travail ou fermeture d'usine et plus généralement toute circonstance empêchant l'exécution par le Vendeur de ses obligations dans des conditions normales. Dans ces hypothèses, le Vendeur mettra tous les moyens en œuvre pour reprendre, dès que possible, l'exécution de ses obligations.

9 - CONDITIONS DE RECEPTION : Le matériel sera fourni en l'état conforme aux spécifications de la production en vigueur au moment où il a été fabriqué. Sauf convention expresse contraire, le lieu de livraison est le siège de l'établissement du Vendeur ou l'une de ses agences.

10- DEFAUT DE RECEPTION ET DE PAIEMENT : Tout Client prévenu de la mise à disposition du véhicule commandé, doit en prendre livraison dans un délai de 15 jours et acquitter le solde de son prix entre les mains du Vendeur, étant entendu que cette notification ne peut être antérieure à la date de livraison prévue. Passé ce délai, en cas de carence du Client, le présent contrat sera réputé résilié de plein droit et l'acompte versé restera acquis au Vendeur contre le Client défaillant. Le Vendeur pourra alors librement disposer du véhicule.

11- PAIEMENT : L'intégralité du prix de vente, déduction faite de l'acompte, devra être réglé au plus tard au moment de la mise à disposition du véhicule.

Le paiement par chèque ne sera considéré comme libératoire que lorsque l'encaissement sera effectif. Toute autre forme de paiement ne sera autorisée qu'en vertu d'une convention expresse passée entre les parties.

Le Vendeur prend l'engagement dès qu'il aura perçu l'intégralité de la somme due sur le prix de vente, de mettre à la disposition du Client, les pièces justificatives de la propriété du véhicule.

Le Vendeur se réserve le droit de fixer un plafond de découvert et de demander des garanties au Client en cas de demande de paiement à terme par ce dernier. Toute détérioration de cette situation peut justifier, à tout moment, l'exigence d'un paiement comptant ou de nouvelles garanties.

La simple remise d'un effet de commerce impliquant une obligation de payer ne constitue pas un paiement au sens du présent article. En cas de paiement par effet de commerce, le défaut de retour de l'effet sera considéré comme un refus d'acceptation assimilable à un défaut de paiement.

L'acceptation préalable de traite ou lettre de change ne peut en aucun cas constituer une dérogation au délai de règlement ci-dessus visé. Conformément aux dispositions visées sous les articles L.441 -9 et L.441-10 du Code de commerce, toute inexécution par le Client, totale ou partielle, de ses obligations de paiement ou tout retard, entraînera l'exigibilité de plein droit d'une pénalité d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du parfait paiement de la totalité des sommes dues au Vendeur. Tout mois commencé sera intégralement dû. Le Vendeur pourra imputer de plein droit lesdites pénalités de retard sur toute réduction de prix due au Client.

A défaut de paiement, même partiel, d'une seule des échéances convenues pour l'une quelconque des livraisons, le Vendeur se réserve la possibilité de demander l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client à quelque titre que ce soit. En outre, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, le Vendeur sera en droit d'exiger à l'égard du Professionnel le paiement d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 € à titre de frais de recouvrement.

Aucun paiement ne peut faire l'objet d'une compensation à la seule initiative du Professionnel sans l'accord préalable et écrit du Vendeur, quelles que soient les dispositions pouvant figurer dans les conditions d'achat du Professionnel.

En cas d'insolvabilité notoire, de paiement au-delà de la date d'échéance, de redressement ou de liquidation judiciaire, le Vendeur pourra procéder de plein droit et sans autre formalité, à la reprise des marchandises correspondant à la commande en cause et éventuellement aux commandes impayées antérieures que leur paiement soit échu ou non ; ou résilier de plein droit le contrat en totalité sur simple avis donné au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans autre formalité et sans préjudice de l'exercice de tous ses autres droits.

Toute détérioration de la situation du Client pourra, justifier en fonction des risques encourus, la fixation d'un plafond en découvert éventuellement autorisé au Client, l'exigence de certains délais de paiement et la mise en place de certaines garanties. Ce sera notamment le cas si une cession, location-gérance, mise en nantissement ou un apport de son fonds de commerce ou de certains de ses éléments, ou encore un changement de contrôle ou de structure de sa société ou dans la personne de son dirigeant, est susceptible de produire un effet défavorable sur le crédit du Client. De convention expresse, en cas de mise en redressement ou mise en liquidation judiciaire du Client, le montant non encore payé des

factures qu'il aurait pu émettre au titre des prestations effectuées au profit du Vendeur et celui des réductions de prix éventuellement dues, se compensera avec les sommes qu'il resterait devoir au Vendeur, celles-ci devenant immédiatement exigibles.

Si le Vendeur est mis dans l'obligation de s'adresser à un mandataire ou auxiliaire de justice (avocat, huissier, etc.) pour obtenir le règlement des sommes dues, il est expressément convenu à titre de clause pénale forfaitaire et de plein droit l'application d'une majoration calculée au taux de 10 % du montant des sommes dues par le Client et ce, sans préjudice des intérêts de retard et dommages et intérêts éventuels. Par ailleurs, en cas d'incident de paiement, tous acomptes antérieurement payés resteront acquis au Vendeur à titre de clause pénale.

12- REPRISE D'UN VEHICULE D'OCCASION : La reprise d'un véhicule d'occasion peut être stipulée sur le bon de commande. Cette clause ne constitue qu'une promesse de reprise dont l'exécution est subordonnée à la livraison du véhicule neuf, objet de la commande. Dans ce cas, la valeur du véhicule repris constitue un paiement partiel du prix de vente du véhicule neuf. Préalablement à la signature du bon de commande, les deux parties signent un engagement de reprise. A la signature du bon de commande, le Vendeur indique la valeur estimée du véhicule repris, étant entendu que la valeur définitive résultera d'une expertise contradictoire effectuée chez le Vendeur. Le véhicule d'occasion, objet de la reprise, doit être remis par le Client au domicile du Vendeur ou au lieu indiqué par celui-ci au plus tard le jour de la livraison du véhicule neuf, dans un état conforme à celui qui aura été décrit lors de l'expertise, et libre de tout gage.

A défaut, le Vendeur pourra exiger le paiement du prix correspondant à la valeur du véhicule repris, avant de procéder à la livraison du véhicule neuf.

La valeur de reprise sera augmentée ou diminuée de la différence de valeur de la cote Argus, ou de toute autre cote convenue entre les parties, entre le jour de l'établissement de l'estimation de reprise et celui de la rentrée du véhicule.

En cas de résiliation de la commande du véhicule neuf, quel qu'en soit le motif et qu'elle soit le fait du Vendeur ou du Client, le Vendeur n'est pas tenu d'effectuer la reprise.

Si le véhicule repris n'a fait l'objet d'aucune remise en état par le Vendeur, il sera restitué au Client dans l'état où il se trouvait à sa reprise.

Si des frais de remise en état ont été engagés, ceux-ci devront être remboursés par le Client, s'il est à l'origine de la résiliation.

Si le Vendeur est dans l'impossibilité de restituer le véhicule en raison de la revente à un tiers ou pour tout autre motif sauf cas de force majeure, il remboursera au Client la valeur de reprise résultant de l'estimation contradictoire.

13 - IMMATRICULATION TEMPORAIRE - DESTINATION DEFINITIVE : Au cas où la livraison est prévue en dehors du département de l'île de la Réunion, le Client s'engage à prendre personnellement livraison du véhicule et à le faire immatriculer immédiatement dans le pays de livraison, sous régime d'admission temporaire à son nom.

Le Client confirme que le véhicule qu'il commande est destiné à circuler ensuite de façon permanente et définitive sur le territoire de l'île de la Réunion sauf indication contraire expresse.

14- ACHAT A CREDIT : En cas de vente à crédit, la mention doit être portée par le Client sur le bon de commande à l'emplacement prévu à cet effet. La validité de la commande est subordonnée à la conclusion définitive du contrat de prêt au profit du Client. Le Vendeur n'a pas d'obligations à l'égard du Client r, notamment celle de livrer tant que le prêteur ne l'a pas avisé de l'octroi du crédit et que celui-ci n'est pas définitif.

La vente à crédit sera résolue de plein droit et sans indemnité :

- en cas de refus d'agrément du prêteur ou du bailleur, de rétraction du Client dans les délais légaux. Le Client devra alors en informer le Vendeur dans le délai de 7 jours par LRAR lui en fournissant un justificatif. Le bon de commande reste valable si le Client paye comptant avant l'expiration de ce délai.
- si le Vendeur n'est pas informé dans le délai de 7 jours de l'attribution du crédit.

15- RESERVE DE PROPRIETE : LE VENDEUR SE RESERVE LA PROPRIETE DES VEHICULES ET BIENS LIVRES JUSQU'AU PAIEMENT TOTAL DU PRIX EN PRINCIPAL, INTERETS TAXES ET FRAIS ACCESSOIRES.

En cas de non-paiement d'une échéance ou d'une seule fraction du prix, la vente pourra être résolue de plein droit, si bon semble au Vendeur, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse et sans autre formalité. Les Produits seront alors immédiatement restitués par le Client à ses propres frais, au Vendeur, qui sera en droit de les reprendre sans autre formalité.

Les Produits en stock seront réputés correspondre aux créances impayées. Si les Produits, objets de la réserve de propriété, ont été revendus par le Client, la créance du Vendeur sera automatiquement transportée sur la créance du prix des Produits ainsi vendus par le Client. Le Client est dès à présent au Vendeur toute créance qui naîtrait de la revente des Produits impayés objet de la réserve de propriété.

Le Vendeur est d'ores et déjà autorisé par le Client qui accepte, à faire dresser un inventaire et/ou mettre sous séquestre les Produits impayés détenus par lui. En cas de saisie opérée par des tiers sur les Produits objets de la réserve de propriété, le Client devra, lors de la rédaction du procès-verbal de saisie, informer l'huissier instrumentaire de la réserve de propriété au bénéfice du Vendeur et, dans les 12 heures de la date de la saisie, en informer le Vendeur.

16 - TRANSFERT DE PROPRIETE - DES RISQUES : Le transfert de propriété du véhicule du Vendeur au profit du Client, ne se réalise qu'après complet paiement comme il est dit ci-dessus.

Le transfert des risques liés au véhicule se réalise à la date de livraison, le Client s'engage, de ce fait, à faire assurer le matériel avec effet au plus tard à la date de livraison.

17 - DUREE DE DISPONIBILITE DES PIECES DE RECHANGE : Les pièces détachées indispensables à l'utilisation du véhicule sont disponibles pendant une durée de 10 ans à compter de l'arrêt de fabrication du modèle correspondant au véhicule commandé.

18 - MEDIATION : En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au Service Client de ECORE afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le client peut recourir au service de médiation en ligne du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : <http://www.cmap.fr/> ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin Roosevelt – 75008 Paris.

Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé **qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client de ECORE avant toute demande de médiation auprès du CMAP.**

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de ECORE ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou **enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de ECORE par une réclamation écrite** selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

19 - INFORMATIQUE ET LIBERTES Les données concernant le Client, demandées lors la vente, sont obligatoires ; à défaut la vente ne pourra être conclue. Ces données sont traitées par le Vendeur, responsable de traitement, et destinées à la gestion de la relation commerciale (devis, facturation, SAV, réclamation, gestion des comptes clients, enquête de satisfaction, avis sur des produits/services, ...). Sous réserve d'obtenir le consentement préalable et exprès du Client, ces données peuvent également servir à la réalisation d'actions de prospection commerciale de la part du Vendeur et/ou de ses partenaires.

J'accepte que mes données soient utilisées par la Société ECORE à des fins de prospection commerciale.

J'accepte que mes données soient transmises à des partenaires de la Société ECORE à des fins de prospection commerciale. (La liste des partenaires est disponible sur demande à dpo@gbh.fr).

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut accéder à ses données ou demander leur effacement. Le Client dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de ses données, un droit à la portabilité de ses données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Pour plus d'informations sur la gestion des données personnelles du Client par le Vendeur ou sur l'exercice de ses droits, le Client est invité à consulter la Politique de Confidentialité disponible à l'accueil, en magasin, ou sur le site internet www.xxxxx ou sur demande à dpo@gbh.fr.

20 – LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT :

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client issues de leur application sont soumises au droit français.

Pour toute contestation ou tout litige résultant de l'exécution des présentes, il est fait expressément attribution de compétence, lorsque le Client est un professionnel, au Tribunal mixte de commerce de Saint-Denis. Lorsque le Client est un consommateur, il peut saisir le tribunal de son lieu de résidence, celui du lieu de résidence du défendeur, ou encore celui du lieu de livraison de la chose. Les effets de commerce ou acceptation de règlement ne feront ni novation, ni dérogation à la présente clause.

Cette clause est nulle et non avenue dans le cas d'un démarchage et d'une vente à domicile.

Signature du Client (accompagnée de la mention « Lu et approuvé ») :

ANNULATION DE LA COMMANDE

(Code de la consommation articles L 121-23 à L 121-26)

Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire,
- l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception,
- utiliser l'adresse figurant au dos,
- l'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande, ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

Nature du bien ou du service commandé,

.....

Date de la commande,.....

Nom du client,.....

Adresse du client,.....

.....

Signature du client