

SYMPHOLISTIC CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

SYMPHOLISTIC propose des prestations en matière de symphothermie telles que des prestations de formation en ligne, en présentiel ou en visio, hors dispositif de formation professionnelle continue, ou encore du coaching personnalisé (ci-après le « Service ») Son site internet est accessible sous l'URL www.sympholistic.fr (ci-après « le Site »).

Les présentes Conditions Générales de Service (Ci-après « CGS ») s'appliquent aux relations entre SYMPHOLISTIC et ses clients consommateurs ayant la capacité juridique de contracter (Ci-après « Client »). L'acceptation des CGS se matérialise par une case à cocher lors de la validation du formulaire de commande. Le contrat conclu avec SYMPHOLISTIC est constitué uniquement des CGS et des conditions particulières mentionnées dans le récapitulatif de la commande (Ci-après « le Contrat »). Toute condition contraire du Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à SYMPHOLISTIC, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

ARTICLE 2 – IDENTITE DU VENDEUR – SERVICE CLIENTS

Le Site est exploité par Madame Jeanne PULJER demeurant 72 chemin de Donicarde – 835000 LA SEYNE SUR MER bénéficiant d'un contrat d'appui pour la création ou la reprise d'une activité économique (CAPE) avec la couveuse d'entreprises INTERFACE, association déclarée, R.C.S n° 429 116 965, dont le siège social est situé 83 La Canebière – 13001 MARSEILLE (Ci-après « SYMPHOLISTIC »). Le service commercial de SYMPHOLISTIC peut être contacté pour toute question ou information :

- Par e-mail à l'adresse suivante : jeanne@sympholistic.fr
- Soit par téléphone au 06.46.72.07.37 du lundi au vendredi de 9h à 17h

ARTICLE 3 – INFORMATION PRECONTRACTUELLE

3.1 – Caractéristiques essentielles

Les caractéristiques essentielles des Services sont présentées au Client sur le Site.

De manière générale, les Services proposés par SYMPHOLISTIC consistent en des prestations en matière de symphothermie, à savoir :

- **Formation en ligne :**

Un module contenant des vidéos et des PDF est activé par semaine pendant 5 semaines. Un lien sera d'accès est envoyé au Client par e-mail après la validation de la commande. Les PDF peuvent être téléchargés par le Client et les vidéos sont accessibles avec les mises à jour pendant un an à compter de l'activation du Service. En pas de problème technique, le Client peut contacter le service client aux coordonnées mentionnées à l'article 2 des CGS.

- **Suivi individuel symphothermie en présentiel ou en visio :**

Le Service est proposé pour une durée de 3 ou 6 mois avec un rendez-vous par mois, auxquels s'ajoute un suivi par e-mail.

- **Suivi individuel coaching en présentiel ou en visio :**

Ce Service inclut 7 séances à raison d'une par semaine. Les dates sont fixées au moment de la signature du contrat et doivent être respectées.

L'efficacité de la méthode proposée par SYMPHOLISTIC dépend notamment de la régularité de sa mise en œuvre. Par conséquent, les séances programmées avec SYMPHOLISTIC ne pourront pas être décalées ou reportées.

Dans tous les cas, le Client a la possibilité de poser des questions sur les caractéristiques d'un Service en adressant une demande par email à l'adresse suivante : jeanne@symptholistic.fr

3.2 – Mise en garde

Les programmes et recommandations fournis par SYMPHOLISTIC sont destinés uniquement au Client pour son usage personnel. Tout autre usage est exclu.

Chaque personne est susceptible de réagir différemment en fonction notamment de sa constitution et de ses antécédents médicaux. Par conséquent, SYMPHOLISTIC n'est tenue à aucune obligation de résultat les Services fournis.

Par ailleurs, il appartient au Client de s'assurer qu'il est correctement suivi d'un point de vue médical.

ARTICLE 4 – CREATION D'UN COMPTE PERSONNEL

Pour passer une commande sur le Site, le Client doit créer préalablement un Compte personnel (Ci-après « Compte personnel »).

4.1 – Procédure de création : Pour créer un Compte personnel, le Client doit se rendre sur le Site et compléter les champs obligatoires du formulaire d'inscription. Chaque Client ne peut créer qu'un seul profil pour son compte personnel.

4.2. – Gestion des identifiants : Les identifiants, login et mot de passe, permettant d'accéder au Compte personnel sont choisis par le Client en tenant compte des disponibilités compte tenu des identifiants d'ores et déjà créés par d'autres Clients. Ces identifiants sont strictement personnels et doivent être gardés secrets par le Client sous sa responsabilité. En cas de perte ou de vol de ses identifiants ou de toute utilisation non autorisée de son Compte personnel, il appartient au Client de suivre la procédure sur le Site afin que de nouveaux identifiants soient créés.

4.3 – Activation du Compte personnel : En validant la création de son Compte personnel, le Client :

- Reconnaît avoir pu vérifier et modifier, si besoin, les informations qui y sont portées ;
- Garantit avoir fourni des informations exactes, à jour et complètes concernant son identité ainsi que ses coordonnées.

4.4 – Mise à jour du Compte personnel : Le Client s'engage à mettre à jour régulièrement l'ensemble de ses informations personnelles dans son Compte personnel afin de préserver leur exactitude.

ARTICLE 5 – COMMANDE

Le Client devra lire attentivement les CGS et les accepter, avant de valider une commande. En validant la commande, le Client déclare expressément accepter les CGS sans restriction, ni réserve.

Avant de valider sa commande, le Client a la possibilité de vérifier le détail de son projet de commande et de corriger d'éventuelles erreurs.

Une fois cette étape validée, le Client ne pourra plus annuler sa commande. Le contrat sera définitif (sous réserve de l'exercice par le Client de son éventuel droit de rétractation).

Par ailleurs, SYMPHOLISTIC se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande ou toute livraison en cas de :

- De litige existant avec le Client,
- De non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le Client,
- De refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires,
- De non-paiement ou de paiement partiel.

Le Client sera, le cas échéant, remboursé des sommes qu'il a versées au titre de la commande annulée au plus tard dans les quinze jours à compter de la date d'annulation de la commande.

ARTICLE 6 – MODALITES FINANCIERES

6.1 – Prix

Le Service est fourni au prix mentionné au moment de la passation de la commande. Dans tous les cas, les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises.

Les prix tiennent compte des taxes applicables au jour de la commande et tout changement du taux de ces taxes sera automatiquement répercuté sur le prix du Service. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente du Service.

6.2 – Modalités de règlement

Paiement par carte bancaire

Le Client règle par carte bancaire sa commande selon les modalités ci-dessous.

Seules les cartes bancaires mentionnées sur le Site sont acceptées. Le Client doit indiquer le numéro de sa carte, sa date d'expiration, le nom du porteur de la carte ainsi que le cryptogramme visuel directement dans la zone prévue à cet effet.

En cas d'utilisation frauduleuse de son moyen de paiement, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter SYMPHOLISTIC aux coordonnées indiquées en tête des CGS.

La commande ne pourra être validée et le Service ne pourra être fourni qu'après encaissement effectif des sommes dues.

La transmission des informations personnelles et des données bancaires du Client est entièrement sécurisée pour la transmission des données de paiement permettant d'assurer la sécurité des transactions. Ces informations sont uniquement accessibles par le partenaire de système de paiement STRIPE afin qu'il puisse se mettre en relation avec la banque du Client. A aucun moment, SYMPHOLISTIC, ou tout autre tiers, ne peut accéder aux données bancaires du Client.

Règlement en 3 fois sans frais

Le Client a la possibilité de régler sa commande en 3 mensualités sans frais et ce, selon les modalités prévues lors de la commande.

En cas de refus d'un règlement par la banque du Client, SYMPHOLISTIC pourra suspendre immédiatement l'exécution de ses obligations jusqu'à complet paiement de la part du Client.

ARTICLE 7 – ACCESSIBILITE DES CONTENUES NUMERIQUES EN LIGNE

Les modalités de fourniture des contenus inclus dans le Service souscrit sont définies dans le descriptif du Service préalablement à la commande.

Après la validation de la commande, les modalités d'accès au contenu numérique inclus dans la commande seront envoyées par e-mail au Client.

Ceux-ci seront accessibles par le Client pendant la durée prévue lors de la commande en fonction du Service souscrit.

En cas d'existence de mesures techniques de protection, celles-ci sont mentionnées lors de la commande. L'atteinte aux mesures techniques de protection est sanctionnée par des délits spécifiques visés à l'article L 335-3-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

En cas de difficulté technique d'accès au contenu numérique fourni au Client, celui-ci peut adresser une demande par email à l'adresse suivante : www.sympholistic.fr

Le Client est également informé :

- De la possibilité de perturbations dans l'accès aux supports numériques SYMPHOLISTIC compte tenu des aléas techniques et de l'afflux d'utilisateurs qui peuvent affecter le réseau internet et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible,
- Que l'accès peut être momentanément interrompu pour des raisons de nécessités liées au service et notamment afin d'assurer l'entretien et la maintenance ou encore en cas de faille de sécurité.

La responsabilité de SYMPHOLISTIC ne saurait être engagée à ce titre.

Ainsi, le Client reconnaît et accepte que l'accès aux contenus numériques pourra être suspendu immédiatement, sans préavis et sans indemnisation pour le Client, en cas de :

- Non-respect du Contrat, en particulier en cas de non-paiement et/ou de retard de paiement des sommes ;
- Force majeure telle que prévue à l'article 1218 du Code civil ;
- Perturbations du réseau de télécommunications, le Client étant informé de la possibilité de perturbations aux contenus numériques compte tenu des contraintes inhérentes à la gestion et à l'évolution d'une plateforme logicielle ainsi que de la complexité des réseaux mondiaux et de l'afflux, à certaines heures, des utilisateurs d'internet.

ARTICLE 8 – LICENCE D'UTILISATION

SYMPHOLISTIC autorise le Client, dans les conditions notamment de durée mentionnées lors de la commande, à utiliser les contenus fournis par SYMPHOLISTIC dans le cadre de l'exécution du Contrat, pour ses besoins propres, à titre personnel, non-cessible, non-transférable, non-exclusif. Cette licence d'utilisation exclut toute exploitation commerciale des contenus par le Client.

Les contenus fournis par SYMPHOLISTIC sont strictement réservés au titre du droit d'auteur et, plus généralement, de la propriété intellectuelle par SYMPHOLISTIC et pour le monde entier.

Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de tout ou partie d'un contenu fourni par SYMPHOLISTIC à d'autres fins que son utilisation conforme à sa destination est strictement interdite

et sera considérée comme une violation du droit d'auteur passible de poursuites pénales. Toute revente, échange, louage des fichiers ou transfert à un tiers, sont strictement interdits.

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION

9.1 – Exercice du droit de rétractation : Lorsque le Client est un consommateur, il dispose, conformément aux dispositions de l'article L 121-18 du Code de la Consommation, et sauf dans le cas expressément prévu ci-dessous, d'un délai de (14) jours à compter de sa confirmation de sa commande pour se rétracter, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Si le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à SYMPHOLISTIC – 72 chemin de la Donicarde – 83500 LA SEYNE SUR MER ou par e-mail : jeanne@sympholistic.fr - sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

MODÈLE DE BORDEREAU DE RÉTRACTATION

À l'attention de SYMPHOLISTIC

Je vous notifie par la présente ma rétractation portant sur la commande suivante :

Commande en date du :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur :

Date :

Adressez ce courrier par lettre (de préférence recommandée avec accusé de réception)

9.2 – Exclusion du droit de rétractation : Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment 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° Conclut 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.

9.3 – Effets de la rétractation : En cas d'exercice conforme du droit de rétractation, SYMPHOLISTIC rembourse les sommes réglées lors de la commande, et ce par tout moyen et dans un délai ne pouvant excéder 14 jours à compter de la date d'exercice du droit de rétractation.

ARTICLE 10 – GARANTIE

Le Client est informé qu'en sa qualité de consommateur, il est susceptible, sous réserve du respect des conditions prévues par les textes légaux, de bénéficier de la garantie légale de conformité (articles L 224-25-12 à L.224-25-26 du Code de la consommation repris en annexe).

ARTICLE 11 – SUSPENSION – RESILIATION

11.1 – Suspension

En cas de non-respect des CGS et notamment en cas de défaut de paiement par le Client, SYMPHOLISTIC pourra suspendre ses prestations sans préavis pendant une durée maximale d'un mois et sans que cela ouvre droit à un quelconque remboursement ou indemnité au profit du Client

Pendant la période de suspension, le Client reste tenu de ses obligations de paiement à l'égard de SYMPHOLISTIC.

11.2 – Résiliation

Sauf cas de force majeure, en d'inexécution suffisamment grave ou répétée par l'une des Parties de l'une quelconque des stipulations du Contrat, tel que le défaut de paiement par le Client, l'autre Partie pourra, si bon lui semble, quinze jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, prononcer la résiliation de plein droit et immédiate du Contrat, aux torts et griefs de la Partie défaillante, sans préjudice de tous autres droits et actions. Conformément à l'article 1225 du Code civil, la mise en demeure devra préciser les termes de la présente clause. La résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec avis de réception ou par acte extrajudiciaire, et prendra effet dès réception de ladite notification.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITE

D'une manière générale, SYMPHOLISTIC n'est pas responsable lorsque la mauvaise exécution ou l'inexécution des obligations résultant du Contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Dans le cas où la responsabilité de SYMPHOLISTIC serait engagée, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct dont le Client apportera la preuve au sens du nouvel article 1231-4 du Code civil.

SYMPHOLISTIC n'assume de surcroît aucun engagement ni responsabilité, de quelque forme que ce soit, en ce qui concerne :

- Les conséquences en cas de défaillance des équipements et/ou réseaux informatiques d'un Client (ordinateur, téléphone etc.) ;
- Les conséquences en cas d'interruption ou de défaillance du réseau Internet et/ou des services d'accès à Internet.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne saurait voir sa responsabilité engagée pour le cas où l'exécution de ses obligations serait retardée, restreinte ou rendue impossible du fait de la survenance d'un cas de force majeure tel que défini au nouvel article 1218 du Code civil (ci-après la « Force Majeure »). La Partie qui subit la Force Majeure devra en notifier la survenance sans délai à l'autre Partie. Dans l'hypothèse de la survenance d'une Force Majeure, si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux nouveaux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 14 – DONNEES PERSONNELLES

Les données nominatives demandées sont nécessaires au traitement de la commande. Vous reconnaissez et vous acceptez que la commande ne pourra pas être traitée si ces informations sont incomplètes, obsolètes ou inexactes.

En application du RGPD et des articles 38 à 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et en complément de la politique de confidentialité de SYMPHOLISTIC, vous êtes informé que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, limitation, opposition, effacement et portabilité des données qui vous concernent. Vous disposez également du droit de formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès conformément à l'article 40 II de la loi 78-17 du 6 janvier 1978.

Vous pourrez adresser toute demande accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité à SYMPHOLISTIC par e-mail ou courrier postal aux adresses mentionnées à l'article 2 des CGS.

ARTICLE 15 – OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Si le numéro de téléphone du Client est recueilli à l'occasion de la passation de sa commande, ce dernier est informé que ses coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de ses commandes ou pour le contacter afin de lui proposer de nouveaux services.

Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux articles L223-1 et L223-2 du Code de la consommation, le Client est également informé qu'il existe une liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il est possible de s'inscrire en ligne à l'adresse suivante : <https://conso.bloctel.fr>.

ARTICLE 16 – PROPRIETE INTELLECTUELLE – PROTECTION DES BASES DE DONNEES

Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, le descriptif des Services, les vidéos, les programmes et plus généralement tous supports fournis par

SYMPHOLISTIC sont protégés par un droit de propriété intellectuelle tel que droit d'auteur, marque ou brevet. Ils sont la propriété exclusive de SYMPHOLISTIC ou de ses fournisseurs de contenu.

Leur utilisation est permise uniquement à titre personnel et pour les besoins de l'exécution du Contrat. Toute autre utilisation est interdite. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur. Le Client qui dispose d'un site Internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement au Site, doit obligatoirement en demander l'autorisation écrite et préalable à SYMPHOLISTIC, sans que cette autorisation puisse être considérée comme un accord implicite d'affiliation. Dans tous les cas, tout lien devra être retiré sur simple demande de SYMPHOLISTIC.

Il est interdit d'extraire et/ou de réutiliser de façon systématique des parties du contenu du site Internet de SYMPHOLISTIC sans son autorisation écrite et préalable. En particulier, il est interdit d'utiliser de robot d'aspiration de données, ou tout autre outil similaire de collecte ou d'extraction de données pour extraire (en une ou plusieurs fois), pour réutiliser une partie substantielle du site Internet de SYMPHOLISTIC sans son autorisation écrite et préalable. Il est interdit de créer et/ou de publier des propres bases de données qui comporteraient des parties substantielles (ex : les prix et le descriptif des Services) du site Internet de SYMPHOLISTIC sans son autorisation écrite et préalable.

ARTICLE 17 – NON-VALIDITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des CGS sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 18 – MODIFICATION DU SITE OU DES CONDITIONS GENERALES

SYMPHOLISTIC se réserve le droit de faire des changements à son Site, ses procédures et à ses CGS à tout moment. Chaque Client est soumis aux procédures et CGS en vigueur au moment de la commande, sauf si un changement à ces procédures et conditions est exigé par une autorité administrative ou gouvernementale (dans ce cas, cette modification peut s'appliquer aux commandes antérieures qu'il a effectuées).

ARTICLE 19 – CONVENTION DE PREUVE

En sus des dispositions légales reconnaissant la valeur probante de l'écrit électronique, le Client reconnaît la validité et la force probante des courriers électroniques, des SMS, et des notifications et enregistrements numériques effectués par SYMPHOLISTIC.

ARTICLE 20 – RECLAMATION

Toute réclamation peut être adressée à SYMPHOLISTIC par e-mail ou courrier postal aux adresses mentionnées à l'article 2 des CGS.

ARTICLE 21 – MEDIATION

Lorsque le Client étant un consommateur au sens de l'Article liminaire du Code de la consommation, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa

réclamation écrite et sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, celui-ci a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, auprès de :

Nom : **A COMPLETER**

Adresse : **A COMPLETER**

E-mail : **A COMPLETER**

Site Internet : **A COMPLETER**

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

ARTICLE 22 – LOI APPLICABLE

Les CGS sont soumises à la loi française. En cas de traduction, la version française prévaut.

GARANTIE – Texte légaux

articles L 224-25-12 à L.224-25-26 du Code de la consommation

Article L224-25-12

Le professionnel fournit un contenu numérique ou un service numérique conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 224-25-14.

Lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes, le professionnel répond des défauts de conformité existant au moment de la fourniture et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue, le professionnel répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25.

Le professionnel répond également, dans les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur lorsque celle-ci a été réalisée par le professionnel ou sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'intégration incorrecte réalisée par le consommateur résulte de lacunes dans les instructions que le professionnel a fournies.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L224-25-13

Le contenu numérique ou le service numérique est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est fourni avec tous les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation, ainsi que l'assistance à la clientèle, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L224-25-14

I.-En plus des critères de conformité prévus au contrat, le contenu numérique ou le service numérique est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un contenu numérique ou d'un service numérique de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques, ou en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le professionnel a présentées au consommateur sous forme de version d'essai ou d'aperçu, avant la conclusion du contrat ;

3° Il est fourni selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° En cas de fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une période donnée, il est fourni sans interruption tout au long de cette période ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec tous les accessoires et les instructions d'installation ainsi que l'assistance à la clientèle, auxquels le consommateur peut légitimement s'attendre ;

6° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25 ;

7° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de fonctionnalité, de compatibilité, d'accessibilité, de continuité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des contenus numériques ou des services numériques de même type, eu égard à la nature de ces contenus ou services ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le professionnel, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le professionnel n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées au dernier alinéa du I s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision de contracter.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du contenu numérique ou du service numérique, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

[Article L224-25-15](#)

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

[Article L224-25-16](#)

I.-Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de douze mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique sont présumés exister au moment de cette fourniture, sauf preuve contraire. Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période contractuelle de fourniture, incombe au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité apparaissant au cours de cette période.

II.-Le professionnel n'est pas responsable du défaut de conformité s'il démontre que celui-ci est directement imputable à l'incompatibilité entre le contenu numérique ou le service numérique et l'environnement numérique du consommateur, et que le consommateur avait été informé par le professionnel des exigences techniques de compatibilité de ce contenu ou service avant la conclusion du contrat.

Le consommateur est tenu de coopérer avec le professionnel, dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, nécessaire et le moins intrusif pour lui, afin de déterminer si le défaut de conformité est causé par cette incompatibilité. Dans le cas contraire, la charge de la preuve mentionnée au premier ou au deuxième alinéa du I du présent article, incombe au consommateur à la condition que le consommateur ait été informé de façon claire et compréhensible de son obligation de coopérer avant la conclusion du contrat.

[Article L224-25-17](#)

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées dans le présent paragraphe.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le professionnel ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la présente sous-section, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions de la présente sous-section sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

[Article L224-25-18](#)

En cas de défaut de conformité, le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique aux critères énoncés dans le paragraphe 1 de la présente sous-section.

La mise en conformité a lieu sans frais pour le consommateur, sans retard injustifié suivant la demande de ce dernier et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du contenu numérique ou du service numérique concerné et de l'usage recherché par le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation qu'il a faite du contenu numérique ou du service numérique pendant la période, antérieure à la résolution du contrat, au cours de laquelle ce contenu ou service n'était pas conforme.

[Article L224-25-19](#)

Le professionnel peut refuser la mise en conformité si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, au regard notamment de l'importance du défaut de conformité et de la valeur du contenu numérique ou du service numérique en l'absence de défaut.

Dès lors que ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la mise en conformité sollicitée conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus du professionnel de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L224-25-20

Le consommateur a droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

- 1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ;*
- 2° Lorsque la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ou si elle occasionne des frais ou un inconvénient majeur pour le consommateur ;*
- 3° Lorsque la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.*

Le consommateur a également droit à une réduction de prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

La résolution du contrat ne peut toutefois pas être prononcée si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au professionnel de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

Article L224-25-21

Dans les cas prévus à l'article L. 224-25-20, le consommateur informe le professionnel de sa décision d'obtenir une réduction du prix.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du contenu numérique ou du service numérique fourni, et la valeur de ce contenu numérique ou service numérique en l'absence du défaut de conformité.

Article L224-25-22

I.-Dans les cas prévus à l'article L. 224-25-20, le consommateur informe le professionnel de sa décision de résoudre le contrat.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 224-25-2 et pour les offres groupées au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

II.-Le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique ou de le rendre accessible à des tiers.

Si le contenu numérique a été fourni sur un support matériel, le consommateur le restitue sans retard injustifié et aux frais du professionnel si celui-ci formule une demande de restitution au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le consommateur informe le professionnel de sa décision de résoudre le contrat.

III.-Le professionnel est tenu :

- 1° De rembourser au consommateur le prix payé et de restituer tout autre avantage reçu au titre du contrat ;*
- 2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, de rembourser ou de restituer la portion proportionnelle du prix et tous les avantages correspondant à la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique n'était pas conforme, y compris lorsque le consommateur a utilisé le contenu numérique ou le service numérique non conforme pendant cette période ;*
- 3° De mettre à disposition du consommateur, sans frais et dans un délai raisonnable, dans un format couramment utilisé et lisible par machine, tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par ce dernier lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel ;*
- 4° De s'abstenir d'utiliser tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur dans le contexte de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf si ce contenu a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et si d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.*

Ces deux dernières obligations ne sont pas applicables lorsque ce contenu n'est d'aucune utilité en dehors du contexte de son utilisation ou s'il n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel, ou encore si ce contenu a été agrégé par le professionnel à

d'autres données et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés, par le professionnel.

Le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique en rendant ce contenu ou service inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte utilisateur du consommateur, sans préjudice, néanmoins, des droits du consommateur à la récupération du contenu conformément au présent article, ou à la consultation de ses factures.

S'agissant des données à caractère personnel, le professionnel respecte les obligations lui incombant en vertu du règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi que de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Article L224-25-23

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le professionnel, ou de tout autre avantage reçu au titre du contrat, est effectué sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où le professionnel est informé par le consommateur de sa décision de faire valoir son droit à la réduction du prix ou à la résolution du contrat.

Le professionnel rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Article L224-25-24

Les mises à jour d'un contenu numérique ou d'un service numérique sont régies par la présente sous-section.

Pour l'application de la présente sous-section, on entend par mises à jour, les mises à jour ou les modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du contenu numérique ou du service numérique, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du contenu ou service numérique.

Article L224-25-25

I.-Le professionnel veille à ce que le consommateur soit informé des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique et à ce qu'il les reçoive :

1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture ponctuelle ou d'une série d'opérations de fourniture distinctes ;

2° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une période donnée.

II.-Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour fournies par le professionnel conformément au I, le professionnel n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

1° Le professionnel ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et

2° La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

Article L224-25-26

S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique, le professionnel respecte les conditions suivantes :

1° Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;

2° Le professionnel informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;

3° La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;

4° Le professionnel informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci.

Dans ce cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur et dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le professionnel lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service

numérique sans la mise à jour, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section.

Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les articles L. 224-25-22 et L. 224-25-23 s'appliquent.

Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2.