

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - CONSOMMATEURS (PRODUITS ET CONTENUS NUMERIQUES)

ARTICLE 1 : Désignation du Vendeur

XENYLAB

Société par actions simplifiée au capital de 180 000 euros

Siège social : 4 rue du Fer à Cheval – 46350 PAYRAC

951 877 091 RCS CAHORS

Site internet : www.xenylab.com

ARTICLE 2 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues entre **XENYLAB** (« Le Vendeur ») et tous consommateurs et acheteurs non professionnels, majeurs résidant en France Métropolitaine, Corse incluse (« Les Clients ou le Client ») désirant acquérir des biens physiques (casques, accessoires) intégrant ou non des contenus ou services numériques (ci-après le(s) Produit(s) ») sur le site marchand xenys.tore (ci-après le « Site »).

Les CGV précisent notamment les conditions, de passation de commande, de paiement, et de délivrance des Produits commandés par les Clients.

Les CGV constituent, avec la confirmation de commande en ligne, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des Produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées en cochant une case prévue à cet effet, avant la passation de sa commande. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

ARTICLE 3 - Produits

Les Produits sont proposés et livrés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du Produit commandé, XENYLAB en informe immédiatement le Client.

Les Produits proposés à la vente sur le Site font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens du Code de la consommation. Les Produits proposés sont décrits avec la plus grande exactitude possible. Les photos, les textes et dessins associés aux Produits présentés, transmis et parfois modifiés sans préavis par les fournisseurs auprès desquels ceux-ci sont acquis, n'ont qu'une valeur indicative. XENYLAB fera ses meilleurs efforts pour que ces éléments soient le plus fidèle possible aux Produits livrés ou fournis aux Clients.

ARTICLE 4 - Commandes

4.1 Commandes

Les commandes de Produits sont effectuées de la façon suivante : "Sur le site xenylab.com, le client en cliquant sur l'onglet «obtenir une licence» accède au site marchand xeny.store. Il sélectionne son produit en l'ajoutant à son panier. Pour continuer ses achats il retourne sur le store. En validant le panier, le client accède aux informations à fournir pour la livraison et la facturation ainsi qu'au moyen de paiement.

Avant la finalisation de sa commande, le Client a accès, de manière lisible et compréhensible :

- Aux informations relatives aux caractéristiques essentielles des Produits commandés et à leur prix;
- Au détail de la commande ;
- Aux conditions, délai et modalités d'exercice du droit de rétractation ainsi qu'au formulaire type de rétractation figurant à l'ANNEXE 1 des CGV;
- Aux modalités entourant les frais de renvoi des Produits en cas d'exercice du droit de rétractation.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur, et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du Prix.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Le Vendeur n'a pas vocation à vendre les Produits à des professionnels, mais uniquement à des consommateurs ou des non professionnels, pour leurs besoins personnels.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

4.2 Dispositions spécifiques pour les ventes de contenus et services numériques

Sur le site, le Client peut acheter directement des licences d'utilisation pour lesquels après validation de sa commande il reçoit par messagerie électronique un code numérique à renseigner dans l'application de xenylab du casque de réalité virtuelle

Ces contenus et services numériques ne peuvent pas faire l'objet d'un retour ou d'un remboursement de la part de XENYLAB (à l'exception de la mise en œuvre des garanties légales ou, le cas échéant, du droit de rétractation).

ARTICLE 5 – Prix – Réserve de propriété

Les prix des Produits pratiqués sur le Site sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Les prix sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises et hors frais de livraison. Lesdits frais de livraison seront mentionnés dans le « panier » avant la validation de la commande par le Client.

ARTICLE 6 - Conditions de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, uniquement par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bancaires.

Le débit du montant des achats sur le compte bancaire du Client sera effectué immédiatement après le passage de la commande.

Pour l'achat de contenus ou services supérieurs à un mois, le débit s'effectue le xx de chaque mois.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

En outre, le Vendeur se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la délivrance des commandes en cours effectuées par le Client.

ARTICLE 7 - Remise des Produits - Délivrance

La délivrance des Produits s'entend du transfert au Client de la possession physique des Produits.

Les Produits commandés par le Client seront livrés en France métropolitaine uniquement le délai d'expédition indiqué sur la fiche Produit auquel s'ajoute le délai de traitement et d'acheminement à l'adresse indiquée par le Client lors de son achat ou de sa commande et au plus tard dans les 60 jours de la commande.

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la commande et à laquelle le transporteur pourra facilement accéder.

En cas d'adresse incomplète, d'adresse erronée, de refus du colis par le destinataire ou de manque d'information entraînant une impossibilité de livrer le Produit au destinataire en temps et en heure, XENYLAB ne pourra être tenue pour responsable du non-respect de la date de livraison. Si ce manque d'information entraîne une deuxième présentation au destinataire, XENYLAB sera en droit de demander au Client le paiement des frais correspondants à cette deuxième livraison.

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits délivrés.

Afin de garantir la qualité des produits reçus, merci de respecter les consignes suivantes :

Quand considérer qu'un colis est endommagé ?

- Le colis est ouvert, écrasé ou présente des traces importantes de chocs.
- L'adhésif ou le cerclage d'origine est absent ou a été remplacé.

Que faire en cas de colis endommagé ?

- Ne pas ouvrir le colis.
- Refuser le colis auprès du transporteur.
- Nous prévenir immédiatement à l'adresse suivante : rdefrance@xenylab.com

Il est rappelé que l'absence de réserves formulées par le Client lors de la délivrance des Produits n'exonère pas le Vendeur des garanties de conformité et des vices cachés dues par celle-ci en application des dispositions légales.

Lorsque le colis n'est pas endommagé mais qu'à l'ouverture, des dommages sont constatés sur les Produits, le Client dispose d'un délai de 3 jours à compter de la réception pour formuler, avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment), par *courrier électronique* à l'adresse : rdefrance@xenylab.com

toutes réserves ou réclamations en cas de manquant, défaut ou de vice apparent des Produits délivrés comme en cas de défaut de remise de la notice d'emploi ou des instructions d'installation.

Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés conformes tant en qualité qu'en quantité et exempts de tout vice apparent.

Pour les services et contenus numériques

La délivrance des Produits s'entend du transfert au Client du contrôle des Produits pour les services et contenus numériques.

Le Vendeur s'oblige à rendre disponibles ou accessibles pour le Client, le contenu numérique ou le service numérique commandé, par tout moyen approprié pour y accéder ou le télécharger.

ARTICLE 8 - Transfert de propriété- Réserve de Propriété- Transfert des risques

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de délivrance desdits Produits. Le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits qui voyagent donc aux risques et périls du Vendeur.

Réserve de propriété

Les Produits demeurent la propriété de XENYLAB jusqu'au complet paiement du prix par le Client. Toutefois, le transfert des risques inhérents aux Produits s'effectue au moment où le Client prend physiquement possession du Produit.

ARTICLE 9 – Garanties légales

Les Produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Le Client bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire, de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés.

ARTICLE 9.1. Dispositions générales relatives aux biens (articles L 217-3 à L 217-20 du code de la consommation)

9.1.1 Garantie légale de conformité

Le Vendeur s'engage à délivrer des Produits conformes à la description contractuelle, aux critères énoncés à l'article L. 217-5 du Code de la consommation et aux spécificités définies par l'article liminaire du Code de la consommation en termes de

- fonctionnalité (capacité du Produit à remplir sa fonction eu égard à sa finalité),
- compatibilité (capacité du Produit à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels sans qu'il soit nécessaire de les convertir),
- interopérabilité (capacité du Produit à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés).

Le Vendeur répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des Produits Numériques et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

La conformité des Produits Numériques inclut les mises à jour nécessaires au maintien de cette conformité, sans frais pour le Client.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil, la prescription commençant à courir au jour de la connaissance du défaut de conformité par le Client.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois ou de douze mois s'il s'agit d'un bien d'occasion à compter de la délivrance des Produits Numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance.

En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des Produits Numériques délivrés par réparation ou remplacement ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales explicitées dans l'encadré ci-dessous.

Le remboursement est effectué, dès réception du Produit non conforme ou de la preuve de son renvoi par le Client et au plus tard dans les quatorze jours suivants, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

9.1.2 Garantie légale contre les vices cachés

Le Vendeur répond des vices cachés dans le cadre de la garantie légale provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits délivrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Produits conformément à l'article 1641 du Code Civil; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du Code Civil.

Encadré en application des dispositions de l'article D 211-2 du Code de la consommation concernant les garanties légales de conformité et des vices cachés :Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien 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 réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du

bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

ARTICLE 9.2 Dispositions spécifiques relatives à la fourniture de contenus et services numériques (articles L. 224-25-1 et suivants du Code de la consommation)

9.2.1 Garantie de conformité

Le Vendeur s'engage à délivrer des Services et Contenus Numériques conformes à la description contractuelle, aux critères énoncés à l'article L 224-25-14 du Code de la consommation et aux spécificités définies par l'article liminaire du Code de la consommation en termes de

- fonctionnalité (capacité des Services et Contenus Numériques à remplir leur fonction eu égard à leur finalité),
- compatibilité (capacité des Services et Contenus Numériques à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels sans qu'il soit nécessaire de les convertir),
- interopérabilité (capacité des Services et Contenus Numériques à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés).

La garantie légale de conformité s'applique également à l'intégration correcte des Services et Contenus Numériques délivrés dans l'environnement numérique du Client et inclut les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Services et Contenus Numériques ainsi que l'assistance à la clientèle à laquelle le Client peut légitimement s'attendre, sans frais pour le Client.

Le Vendeur répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des Services et Contenus Numériques et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Durant un délai d'un an à compter de la date de délivrance des Services et Contenus Numériques, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique

La garantie de conformité vise également la fourniture, continue et sans interruption, des Services et Contenus Numériques délivrés pendant toute la période contractuelle de fourniture des Services et Contenus Numériques.

Le Vendeur répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des Services et Contenus Numériques et qui apparaissent pendant toute la période contractuelle de fourniture des Services et Contenus Numériques.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil, la prescription commençant à courir au jour de la connaissance du défaut de conformité par le Client.

En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des Services et Contenus Numériques délivrés ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les

conditions légales, sauf s'il s'agit d'un défaut de conformité mineur, dans les conditions explicitées dans l'encadré ci-dessous.

En cas de fourniture de Services et Contenus Numériques pendant une période donnée, en cas de résolution de la vente, le Client est remboursé de la partie du prix payé ou se voit restituer la portion proportionnelle de tout autre avantage reçu au titre du contrat de vente des Services et Contenus Numériques délivrés, correspondant à la période durant laquelle les Services et Contenus Numériques délivrés n'étaient pas conformes, y compris lorsque le Client a utilisé les Services et Contenus Numériques non conformes pendant cette période.

Le remboursement du Client interviendra sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours suivant la notification de la décision du Client de résoudre la vente, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au Client, à raison du préjudice subi par ce dernier du fait du défaut de conformité.

Le Vendeur mettra à la disposition du Client, sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par ce dernier lors de l'utilisation des Services et Contenus Numériques délivrés, dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

Il devra s'abstenir d'utiliser tout contenu, autre que les données à caractère personnel, dans le respect des obligations lui incombant en vertu du règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016(RGPD), qui a été fourni ou créé par le Client dans le contexte de l'utilisation des Services et Contenus Numériques délivrés, sauf si ces Services et Contenus Numériques ont été générés conjointement par le Client et d'autres personnes, et que d'autres consommateurs ou non professionnels peuvent continuer à en faire usage, sous réserve des exceptions prévues par la loi, liées notamment à l'inutilité des Services et Contenus Numériques en question ou à leur agrégation à d'autres données.

Le Vendeur pourra empêcher toute utilisation ultérieure des Services et Contenus Numériques délivrés en les rendant inaccessibles au Client ou en désactivant le compte utilisateur du Client sans préjudice du droit du Client à la récupération du contenu ou à la consultation de ses factures, comme prévu à l'article L 224-25-22 III-al. 7 du Code de la consommation.

Le Client s'engage, de son côté, à ne pas utiliser les Services et Contenus Numériques délivrés ou de les rendre accessibles à des tiers. Si les Services et Contenus Numériques délivrés ont été fournis sur un support matériel, le Client s'engage à restituer ce support sans retard injustifié et aux frais du Vendeur, si celui-ci formule une demande de restitution au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le Client a informé le professionnel de sa décision de résoudre la vente.

9.2.2 Garantie légale contre les vices cachés

Le Vendeur répond de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services et Contenus Numériques délivrés.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Services et Contenus Numériques délivrés, conformément à l'article 1641 du Code Civil; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Encadré en application des dispositions de l'article D 211-4 du Code de la consommation concernant les garanties légales de conformité et des vices cachés pour les contenus et services numériques

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant deux ans. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;5° 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 du 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. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

9.3 . Exclusion de garanties

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les Services et Contenus Numériques sont délivrés, qu'il appartient au Client de vérifier avant passation de sa commande,
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, d'accident ou de force majeure,
- refus d'installation par le Client, dûment informé dans un délai raisonnable comme prévu aux présentes Conditions Générales de Vente, des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Services et Contenus Numériques délivrés.

ARTICLE 10 - Protection des données personnelles

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet (www.xenylab.com) répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet (www.xenylab.com).

ARTICLE 11 - Propriété intellectuelle

Le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Produits au Client. En conséquence, ils ne peuvent être ni reproduits, ni exploités, ni utilisés à quelque titre que ce soit.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites photographies, présentations, études, dessins, modèles et prototypes, etc..

Les licences d'utilisation fournies avec les contenus et services numériques sont non cessibles et non exclusives. Il est interdit au Client de procéder à toute copie.

ARTICLE 12 – Responsabilité

XENYLAB dégage toute responsabilité en cas d'utilisation non conforme des Produits commandés.

La responsabilité de XENYLAB ne saurait être engagée pour tout événement, inconvénient ou dommage inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment en cas de rupture du service, d'intrusion extérieure ou de présence de virus informatiques.

Par ailleurs, XENYLAB ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de situation fortuite ou de force majeure.

Il en serait notamment ainsi en cas d'événements intervenant au sein de XENYLAB, tels que : lock out, grève, épidémie, embargo, accident, interruption ou retard dans les transports, impossibilité d'être approvisionné, ou tout autre événement indépendant de la volonté de XENYLAB entraînant un chômage partiel ou total.

ARTICLE 13 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception des Produits pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, à condition que les Produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 14 jours suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client.

Le droit de rétractation peut être exercé :

- en ligne à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site internet xenylab.com un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par le Vendeur,
- par voie postale (par courrier recommandé) en renvoyant le formulaire de rétractation figurant en annexe à l'adresse : XENYLAB 4 rue du fer à CHEVAL 46350 PAYRAC

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits Numériques achetés et les frais de livraison sont remboursés ; **les frais de retour restant à la charge du Client.**

Attention – Conditions de retour:

Les retours sont à effectuer après avoir obtenu un numéro de retour et l'adresse de retour fournies par XENYLAB lors de la réception du droit de rétractation.

Les Produits doivent être retournés dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat. Les Produits retournés endommagés, abîmés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la notification au Vendeur de la décision de rétractation. XENYLAB se réserve néanmoins le droit de différer le remboursement jusqu'à la date de récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni la preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Xenylab effectuera ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

Limites à l'exercice du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne pourra pas s'appliquer, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation en cas de :

- *Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques (en ce compris les jeux vidéo sur support physique) lorsqu'ils ont été scellés par le Client après livraison;*
- *Fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client.*

ARTICLE 21 - Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française.

ARTICLE 22 - Litiges

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPERATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PAS PU ETRE RESOLUS A L'AMIABLE ENTRE LE VENDEUR ET LE CLIENT, SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (art. L 612-1 C. consom) ou du médiateur choisi par XENYLAB.

Le médiateur est : **SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, tout consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :**

<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

ou par voie postale en écrivant à :

CNPM MÉDIATION CONSOMMATION

27, avenue de la Libération - 42400 SAINT-CHAMOND

Si le litige doit être porté devant les tribunaux, il est rappelé qu'en application de l'article L. 141-5 du Code de la consommation « *le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable* ».

Il est également rappelé que, 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.

ARTICLE 23 - Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir été informé par le Vendeur de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, préalablement à son achat immédiat ou à la passation de la commande et conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation :

- sur les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité lui permettant d'acquérir les Produits en toute connaissance de cause, notamment en ce qui concerne leurs conditions d'utilisation,
- sur les caractéristiques essentielles des Produits et notamment les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité Produits Numériques ainsi que les restrictions éventuelles d'installation du logiciel,
- sur le prix des Produits ou, en l'absence de paiement d'un prix, et l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci et sur la nature de cet avantage ;
- sur les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat de vente
- en l'absence d'exécution immédiate de la vente, sur les délais de délivrance des Produits commandés ;
- sur l'identité du Vendeur et l'ensemble de ses coordonnées ;
- sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties (garantie légale de conformité, garantie des vices cachés);
- sur les modalités de résiliation, le traitement des réclamations, les modes de règlement des litiges, les autres conditions contractuelles et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières;
- sur le droit de rétractation et ses modalités d'exercice, ou sur l'absence de droit de rétractation le cas échéant;
- sur la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées figurent dans les présentes Conditions Générales de Vente, dans les conditions prévues au Code de la consommation.

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

Le fait pour le Client d'effectuer de commander un Produit emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RETRACTATION

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur [le site xxxxxx](#) sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de XENYLAB

Société par actions simplifiée au capital de 180 000 euros

Siège social : 4 rue du Fer à Cheval – 46350 PAYRAC

951 877 091 RCS CAHORS

- Date de la commande :
- Numéro de la commande :
- Nom du Client :
- Adresse du Client :

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Attention, vous devez recevoir un numéro de retour fourni par XENYLAB avant de renvoyer les biens.

ANNEXE 2 - DISPOSITIONS RELATIVES AUX GARANTIES LEGALES

Dispositions relatives aux garanties légales (code de la consommation)

- **Article L217-3**

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

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 L217-4**

Le bien 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 prévues au contrat ;

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

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

- **Article L217-5**

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien 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 vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, 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 vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède 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 d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, 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 L217-6**

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 L217-7**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

- **Article L217-8**

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

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 vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

- **Article L217-9**

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

- **Article L217-10**

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

- **Article L217-11**

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

- **Article L217-12**

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

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

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

- **Article L217-13**

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

- **Article L217-14**

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

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien 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 réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

- **Article L217-15**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

- **Article L217-16**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

- **Article L217-17**

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur 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.

Dispositions relatives aux garanties légales pour les contenus et services numériques (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.