

## Conditions générales de vente Euromaster.fr/particulier/

---

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des commandes de produits et /ou services passées par le client (ci-après le « Client ») sur le site <https://www.euromaster.fr/particulier/> (ci-après le « Site Internet »), accessible via le site institutionnel d'Euromaster France <https://www.euromaster.fr/particulier/>, à l'exclusion de toute autre vente de produit ou fourniture de prestation de service et notamment celles proposées en centre de service.

Ainsi, toute commande passée sur le Site Internet implique nécessairement l'acceptation totale, préalable et sans réserve par le Client des conditions générales de vente Euromaster.fr/particulier/ dans leur version en vigueur au moment de la passation de la commande et la reconnaissance explicite par le Client de son obligation de paiement, qui seront matérialisées par la validation de la case à cocher « *J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente et je reconnais que ma commande est avec obligation de paiement* » lors de la passation de la commande par le Client.

Le Client est informé d'une part, que la gamme de produits et services proposée sur le Site Internet n'est pas exhaustive et qu'ainsi, les centres de service du réseau **Euromaster** sont susceptibles de proposer directement au Client d'autres produits ou services, et d'autre part que les livraisons de produits ou la fourniture de services à partir du Site Internet n'est disponible que dans les centres de service proposés au Client lors du processus de commande.

### 1. **Parties au contrat**

Le contrat de vente de produits ou de fourniture de prestations de services passé sur le Site Internet est toujours conclu entre :

- Un client tel que défini ci-dessous :

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à une clientèle de consommateurs, c'est-à-dire, au sens du code de la consommation, à des clients personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leurs activités commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. (ci-après le(s) « **Consommateur(s)** »).

Cependant, bien que le Site Internet ne soit pas spécifiquement destiné à une clientèle de professionnels, c'est-à-dire à des clients, personnes physiques ou morales, agissant dans l'exercice de leur activité professionnelle (ci-après le(s) « **Professionnel(s)** »), les présentes conditions générales de vente pourront également s'appliquer à des Professionnels (les Consommateurs et les Professionnels étant ci-après collectivement dénommés le(s) « **Client(s)** »), sous réserve toutefois des conditions spécifiques prévues par les présentes conditions générales de vente ou par la réglementation applicable aux Consommateurs.

Seuls les Clients majeurs résidant en France Métropolitaine et disposant de la capacité juridique de contracter peuvent effectuer une commande sur le Site Internet.

Et

- La société **Euromaster France** ci-dessous désignée (ci-après « **Euromaster** »), à l'exclusion de toute autre personne :

Euromaster France SAS

Capital : de 142 420 201 € euros

Numéro unique d'identification : 392 527 404 RCS GRENOBLE

N° TVA intracommunautaire : FR 90 392 527 404

Siège social : 180, avenue de l'Europe - 38330 MONTBONNOT-SAINT-MARTIN

Tél : 04 76 61 56 09

Fax : 04 76 61 56 18

Adresse mail : [info.eshop@euromaster.com](mailto:info.eshop@euromaster.com)

Pour l'exécution du contrat, le Client est informé et accepte par avance le fait qu'Euromaster puisse confier l'exécution de tout ou partie de ses obligations aux centres de service du réseau **Euromaster**. En particulier, les parties conviennent qu'**Euromaster** pourra confier la sous-traitance du ou des services commandés par le Client au centre de service désigné, lors de la passation de la commande du Client (qui vaudra agrément du sous-traitant par le Client), ainsi que dans la confirmation de commande adressée au Client.

## **2. Description des produits et services proposés par Euromaster**

Euromaster fournit au Client les informations relatives aux caractéristiques essentielles de chaque produit ou service proposé sur le Site Internet dans la fiche détaillée associée au produit ou service concerné consultable par le Client.

Les photographies, illustrations, images, reproductions des produits telles que reproduites sur le Site Internet sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec les Produits vendus et n'ont donc pas de valeur contractuelle.

S'agissant des produits, les fiches mentionnent, le cas échéant, la période pendant laquelle les pièces indispensables à leur utilisation seront disponibles sur le marché.

## **3. Prix**

Les prix des produits et services figurant sur le Site Internet peuvent être modifiés par Euromaster à tout moment.

En cas de commande sur le Site Internet, les tarifs applicables aux produits et services objets de ladite commande sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande.

Les prix sont exprimés en Euros.

Les prix affichés sur le Site Internet s'entendent toutes taxes comprises, c'est-à-dire intégrant notamment la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et la taxe relative au recyclage des pneus usagés (Eco-taxe), conformément à la réglementation applicable, et incluent le cas échéant le prix de l'emballage du ou des produits.

Euromaster, lors de la réalisation de certaines prestations en atelier, collectera et fera éliminer divers déchets, ainsi que des pièces de rechanges usagées. Le coût de cette collecte et de ce recyclage pourront donner lieu à la facturation d'une éco-participation en sus. Sur le Site Internet, le tarif de cette éco-participation apparaîtra à côté du prix des prestations donnant lieu à sa facturation.

En cas d'offre promotionnelle, Euromaster précisera dans l'offre les conditions et la durée de validité de celle-ci.

Les prix des produits et services figurant sur le Site Internet sont exclusivement applicables à la vente en ligne de ces produits et services. En conséquence, ces prix ne sont pas applicables aux achats ou commandes de services réalisés directement en centre de service Euromaster, chaque centre de service Euromaster étant libre de fixer ses tarifs. De même, les prix pratiqués par les centres de service ne sont pas applicables aux commandes effectuées sur le Site Internet.

Le cas échéant, les frais de livraison sont facturés, en sus. Leur montant est indiqué lors du récapitulatif de la commande, avant la validation et le paiement de celle-ci par le Client.

#### 4. **Commande**

La commande de produits et/ou services avec obligation de paiement par le Client sur le Site Internet s'effectue conformément aux différentes étapes du processus de commande prévues sur le Site Internet, de la sélection du produit et/ou service jusqu'au paiement de la commande, qui se présente comme suit :

1. Recherche et sélection du (ou des) produit(s) et/ou service(s) par le Client ;
2. Affichage de la page de résultats ;
3. Choix du (ou des) produit(s) et/ou service(s) qui s'ajoutera(ont) au panier par un clic sur le bouton « Ajouter au panier », avec une éventuelle proposition de produit(s) et/ou service(s) complémentaire(s) à sa sélection ;
4. Accès à la page du panier, sur laquelle apparaît le cas échéant l'éco-participation, avec possibilité pour le Client de modifier ou supprimer à tout moment un (ou plusieurs) produit(s) et/ou service(s) dans le panier puis validation du panier ;
5. Fourniture par le Client de ses coordonnées et des informations relatives au véhicule concerné par la commande ;
6. Sélection du centre de service EUROMASTER dans lequel le(s) produit(s) sera(ont) retiré(s) par le Client et/ou la(les) prestation(s) de service(s) exécutée(s), et sélection du jour et de l'heure du rendez-vous y afférant ;
7. Accès à la page relative au récapitulatif de la commande contenant notamment les informations sur les produits et/ou services commandés, leurs prix, les frais éventuels, la date prévue pour la délivrance des produits ou la réalisation des services et le centre de service choisi pour la délivrance des produits et/ou la réalisation des services, avec la possibilité pour le Client de modifier le contenu du panier, le centre de service EUROMASTER concerné, l'heure du rendez-vous, etc.
8. Lecture et acceptation des conditions générales de vente par le Client (avec possibilité de les éditer sur support durable) et reconnaissance explicite de son obligation de paiement ;
9. Validation de la commande par le Client par un clic sur le bouton « VALIDER ET PAYER EN LIGNE »
10. Fourniture par le Client de ses informations bancaires, puis validation de ces informations ;

11. Accès à la page de confirmation de paiement ;
12. Envoi d'un email de confirmation au Client à l'adresse qu'il aura renseignée dans ses coordonnées.

A tout moment avant la validation définitive de la commande, le Client sera en mesure de modifier le contenu de sa commande.

Afin de pouvoir procéder à la commande, le Client s'engage à fournir dans le ou les formulaires prévus à cet effet, l'ensemble des informations obligatoires, qu'il certifie réelles et sincères, en particulier celles relatives à son identité et ses coordonnées, ainsi que, le cas échéant, celles relatives au véhicule concerné par la commande. En cas d'erreur ou d'omission quant auxdites informations, Euromaster ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité de traiter la commande.

La commande du Client n'est définitive qu'à réception de la confirmation de commande adressée par Euromaster à l'adresse email renseignée par le Client, postérieurement à la finalisation de la commande par ce dernier sur le Site Internet.

Cette confirmation de commande est générée automatiquement et adressée au Client dès lors que la page de confirmation de paiement s'est affichée.

Euromaster rappelle que la commande ne sera traitée qu'après réception et encaissement du règlement de la commande.

## **5. Annulation de la commande**

Les offres de produits ou services présentées sur le Site Internet sont exclusivement destinées aux Clients tels que définis à l'article 1 et disposant de la capacité juridique. Euromaster se réserve donc le droit d'annuler toute commande passée par une personne ne répondant pas aux critères visés dans cet article ou par une personne n'ayant pas acquitté tout ou partie des précédentes factures échues.

Par ailleurs, en application de l'article L 121-11 du Code de la consommation, Euromaster sera en droit d'annuler toutes commandes passées par un Client avec lequel elle est en litige pour une commande antérieure, ou si elle estime raisonnablement que ce dernier a enfreint les présentes conditions générales, qu'il s'est engagé dans une activité frauduleuse, et/ou qu'il a refusé de fournir à Euromaster toute information utile et nécessaire de nature à permettre de sécuriser le paiement et la délivrance des produits, ou pour tout autre motif légitime.

En cas d'annulation de commande et si le paiement a déjà eu lieu, le Client recevra un mail à cet effet et sera remboursé par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date du paiement de la commande.

De même, en cas de défaut de paiement par le Client dans les délais impartis, la commande sera annulée par Euromaster.

Par ailleurs, Euromaster rappelle que toute commande passée par le Client est ferme, sous réserve des dispositions de l'article 11 des présentes conditions générales de vente.

Néanmoins, le Client pourra contacter le Service Client d'Euromaster au 04 76 61 56 09, s'il souhaite modifier ou annuler sa commande.

## 6. Modalités de paiement

Les paiements de produits et/ou services commandés sur le Site Internet sont réalisés par carte bancaire présentant le sigle CB, VISA, ou MASTERCARD.

Le Client a également la possibilité de régler sa commande avec Paypal, un moyen de paiement sécurisé qui lui permet d'effectuer des règlements en ligne sans utiliser sa carte bancaire. Le Client doit se connecter à son compte Paypal pour confirmer le paiement.

Nous comprenons que la sécurité des paiements est importante pour les Clients, et en conséquence elle l'est également pour Euromaster, qui sécurise les données des Clients par différents moyens :

Tous les paiements par carte bancaire sont réalisés par le biais de la plateforme de paiement Ogone (qui est accréditée par les Conseil des normes de sécurité PCI). Ses systèmes et processus sont conformes à la norme de sécurité PCI. Toutes les opérations contenant des informations relatives à la carte bancaire sont transmises par Internet sous forme cryptée utilisant le protocole de sécurité SSL, utilisant actuellement une longueur de clé symétrique effective de 128 bits minimum. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site [www.ogone.com](http://www.ogone.com)

Le Client accède à la plateforme Ogone lorsqu'il valide sa commande en cliquant sur le bouton « **VALIDER ET PAYER** », laquelle est sécurisée comme suit :

- filtrage du site d'origine de la demande de paiement (le Site Internet)
- navigation en mode sécurisé (adresse https)
- encodage SHA-256 (sur 256 bits)

En outre, les paiements par carte sont authentifiés par Ogone en utilisant les processus d'authentification des établissements bancaires, vérifiés par le code de sécurité Visa et Mastercard qui garantit la confidentialité de vos données bancaires. Les informations qui sont obtenues lors du paiement ne sont jamais accessibles à Euromaster et sont accessibles uniquement sur la plateforme OGONE.

## 7. Facturation

Lors de chaque commande, une facture du montant du prix de celle-ci sera établie et sera remise ou adressée au Client à l'adresse indiquée lors de sa commande et ce, au jour de l'exécution de la (des) prestation(s) et/ou du retrait du (des) produit(s).

## 8. Prestations ou achats complémentaires

En dehors des prestations et produits commandés sur le Site Internet, le Client demeure libre de commander directement auprès du centre de service de son choix un ou plusieurs produits ou une ou plusieurs prestations complémentaires.

Dans un tel cas, le contrat sera passé entre le Client et le centre de service, lequel facturera directement le Client pour les prestations et/ou produits commandés, au tarif en vigueur dans le centre de service.

Seul le centre de service sera responsable de la (des) prestation(s) et/ou produit(s) complémentaire(s) commandé(s) par le Client. Ainsi, Euromaster ne saurait être tenue responsable pour les produits ou prestations complémentaires commandés auprès d'un centre de service appartenant ou exploité par un tiers, notamment les centres de service franchisés.

#### **9. Transfert de la propriété et des risques**

Les risques relatifs aux produits sont transférés au Client au moment où ce dernier en prendra physiquement possession lors de leur retrait dans le centre de service, matérialisé par la signature de ce dernier de tout document attestant de la date de réception desdits produits sauf s'il désigne un transporteur autre que celui proposé par Euromaster, auquel cas, les marchandises voyageront aux risques et périls du Client.

Euromaster conserve la propriété de l'ensemble des produits commandés par le Client jusqu'au complet paiement de la commande et ce, sans préjudice des dispositions ci-dessus.

#### **10. Livraison de produit(s) et réalisation des services**

##### **● Présentation de documents**

Afin de pouvoir retirer le (les) produit(s) et/ou de faire exécuter la(les) prestation(s) commandé(s), le Client devra se présenter dans le centre de service désigné dans sa commande, muni des documents suivants :

- Email de confirmation de la commande ;
- Carte grise du véhicule concerné par la commande ;
- Original d'une pièce d'identité du Client en cours de validité.

##### **● Lieu et date de livraison des produits et d'exécution des prestations de services**

La livraison d'un ou plusieurs produits commandés par le Client sur le Site Internet est effectuée par la remise directe du (ou des) produit(s) au Client dans le centre de service Euromaster désigné dans la commande du Client, au plus tard à la date limite indiquée au Client avant la validation définitive de sa commande, rappelée dans la confirmation de commande adressée au Client.

De même, Euromaster s'engage à exécuter la(les) prestation(s) de services acheté(es) par le Client sur le Site Internet au plus tard à la date limite indiquée au Client avant la validation définitive de sa commande, rappelée dans la confirmation de commande adressée au Client.

A défaut d'indication d'un délai de livraison pour les produits et d'exécution pour les prestations ou d'accord avec Euromaster, le délai légal de 30 jours s'appliquera.

- Délai de retrait du produit par le client

Le ou les produit(s) commandé(s) par le Client seront mis à la disposition du Client pendant un délai maximum de 6 (six) semaines à compter de la date de livraison maximale mentionnée dans la confirmation de commande.

Passé ce délai, Euromaster pourra disposer du ou des produits non retirés par le Client, sans que celui-ci ne puisse obtenir la résolution de la vente intervenue, et le montant réglé par le Client demeurera acquis par Euromaster.

- Délai de reprise du véhicule

Le Client s'engage à reprendre son véhicule dans la journée au cours de laquelle la ou les prestations ont été réalisées par Euromaster sur son véhicule, dans les horaires d'ouverture du centre de services concerné.

Dans l'hypothèse où le véhicule demeurerait dans le centre de service à l'heure de la fermeture de ce dernier, des frais de gardiennage de véhicule abandonné seront facturés au Client, 9 jours à compter de la date d'envoi d'une mise en demeure de le récupérer, restée sans effet et Euromaster se réserve le droit de procéder à l'enlèvement ou au déplacement du véhicule par les services de police aux frais du Client.

- Indisponibilité du produit ou service à la date prévue de livraison

En cas d'impossibilité pour Euromaster de livrer tout ou partie de(s) produit(s) ou d'exécuter tout ou partie de(s) service(s) objet(s) de la commande à la date prévue, ou à défaut de délai indiqué, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le Client en sera informé par Euromaster dans les meilleurs délais et au plus tard avant la date de livraison prévue.

Le Client pourra alors à son choix :

- maintenir sa commande, si Euromaster lui propose un nouveau délai de livraison et/ou d'exécution de la (des) prestation(s) ;
- accepter la fourniture d'un bien ou d'un service d'une qualité et d'un prix équivalents à celui ou ceux commandés, si Euromaster le lui propose ;
- demander la résolution de la vente ou du contrat de prestation de service, par tout écrit sur un support durable, adressé impérativement au siège social d'Euromaster, à l'attention du Service Qualité [gen.fra.qualite@euromaster.com](mailto:gen.fra.qualite@euromaster.com) ou 180, Avenue de l'Europe – 38330

Montbonnot-Saint-Martin), si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Euromaster d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat de vente ou de fourniture de prestation de service sera alors considéré comme rompu à la réception par Euromaster de l'écrit par lequel le Client l'informe de sa décision de résoudre le contrat à moins qu'Euromaster ne se soit exécuté entre-temps. Euromaster remboursera au Client les sommes qu'il aura versées dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

## 11. Droit de rétractation

**CETTE CLAUSE NE S'APPLIQUE QUE POUR LES VENTES AUX CONSOMMATEURS, TELS QUE DÉFINIS À L'ARTICLE 1 DES PRÉSENTES SONT DONC EXPRESSÉMENT EXCLUS DE CETTE DISPOSITION LES PROFESSIONNELS AU SENS DU MÊME ARTICLE.**

- Droit de rétractation au bénéfice du Client

Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai court à compter du lendemain du jour :

- **de la réception du produit par le Client** ou un tiers autre que le transporteur désigné par le Client et matérialisée par la signature par le Client ou le tiers désigné de tout document attestant de la susdite date de réception, **pour la vente de produits et pour les contrats de prestations de services incluant la livraison de biens**
- **de la conclusion du contrat sur le Site Internet**, matérialisée par la validation définitive de la commande, **pour les prestations de services.**

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Par exception, le droit de rétractation ne peut être exercé dans les 13 cas d'exclusion prévus à l'article L221-28 du Code de la consommation reproduit ci-après.

Notamment, le droit de rétraction ne peut être exercé pour les contrats :

- de prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation, avant la fin du délai de 14 jours,
- de fourniture de tout produit confectionné selon les spécifications du Client, ou nettement personnalisé.

S'agissant des produits, le droit de rétractation porte exclusivement sur des produits non altérés, en état neuf. Ainsi, toute utilisation du produit altérant l'état neuf de ce dernier interdit ensuite l'exercice du droit de rétractation. A titre d'exemple, s'agissant des pneumatiques, le déplacement du véhicule



sur lesquels ils sont montés en altèrent l'état et s'oppose donc au retour du produit au titre du droit de rétractation.

Le Client est informé que dès lors, qu'il a apposé sa signature sur la facture et demandé expressément de commencer les prestations avant la fin du délai de rétractation, l'exercice du droit de rétractation avant l'exécution entière desdites prestations, oblige le Client à payer des frais et le droit de rétractation ne pourra plus être exercé.

- Exercice du droit de rétractation

L'exercice du droit de rétractation s'effectue comme suit :

- Prestations de services

Lorsque la rétractation porte sur une prestation de services, le Client devra effectuer la rétractation en remplissant le bordereau de rétractation accessible en annexe 2 ou en cliquant sur [le lien suivant](#) et le renvoyer avant la fin du délai de rétractation par email dûment complété à l'adresse suivante : [info.eshop@euromaster.com](mailto:info.eshop@euromaster.com). L'utilisation du bordereau de rétractation n'est pas obligatoire : Ainsi, le Client a également la possibilité d'adresser à Euromaster par mail à cette même adresse toute autre déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

Le remboursement du Client est effectué par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification par le Client de l'exercice de son droit de rétractation.

Il est rappelé qu'aucune rétractation ne pourra être effectuée pour toute prestation de services exécutée avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation, avant la fin du délai de 14 jours.

- Produits

Lorsque la rétractation porte sur un ou plusieurs produits, le Client devra effectuer la rétractation en remplissant le bordereau de rétractation accessible en annexe 2 ou en cliquant sur [le lien suivant](#) et le renvoyer avant la fin du délai de rétractation par email dûment complété à l'adresse suivante : [info.eshop@euromaster.com](mailto:info.eshop@euromaster.com). L'utilisation du bordereau de rétractation n'est pas obligatoire : Ainsi, le Client a également la possibilité d'adresser à Euromaster par mail à cette même adresse toute autre déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

Au plus tard dans les 14 jours suivant notification à Euromaster de sa décision de se rétracter, le Client retournera le (ou les) produit(s) dans le centre de service dans lequel il(s) lui a(ont) été remis, **à ses frais et risques**, dans leur emballage d'origine, accompagné(s) de tous les éléments avec lesquels il(s) a(ont) été remis au Client, ainsi que des documents suivants :

- la preuve d'achat du (ou des) produit(s) sur le Site Internet ;

- le bordereau de rétractation accessible en annexe 2 ou en cliquant sur [le lien suivant](#) dûment complété par le Client ou toute autre déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

Toute rétractation qui serait exercée dans des conditions différentes de celles reproduites ci-dessus ne saurait être valable et pourra être refusée par Euromaster.

Le remboursement du Client est effectué par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date de dépôt du ou des produits concernés par le Client à Euromaster. Il couvre le prix du ou des produits, ainsi que les frais de livraison (le cas échéant calculés au prorata du montant des produits commandés, si la rétractation ne porte que sur une partie seulement de la commande).

## 12. **Garanties et Responsabilités**

**12.1** – En application des dispositions légales, Euromaster est seule responsable à l'égard du Client en qualité de vendeuse des produits et/ou de prestataire de services, sans préjudice de la possibilité pour Euromaster d'engager parallèlement la responsabilité de tiers à son égard.

En conséquence, dans l'hypothèse où le Client souhaiterait engager la responsabilité d'Euromaster ou mettre en œuvre la garantie portant sur les produits ou services fournis, le Client s'engage à en informer Euromaster par lettre recommandée AR, accompagnée de la facture d'achat des produits ou services en cause, sous un délai de rigueur de 8 jours à compter de la connaissance du défaut sous peine de déchéance des droits et ce avant toute prise de contact avec le centre de service EUROMASTER dans lequel les produits ont été livrés ou les services réalisés conformément à la procédure de SAV (voir article « SAV »).

Le Client réalisant ses commandes de produits et services en ligne est seul responsable des choix qu'il opère. Ainsi, les parties conviennent que la responsabilité d'Euromaster ne saurait être engagée en raison de l'inadaptation du produit ou service commandé au véhicule du Client, notamment lorsque le montage a été réalisé par un tiers prestataire, et plus généralement aux besoins du Client. Euromaster demeure libre de refuser l'installation d'un produit ou de réaliser un service dans le cas où elle jugerait qu'ils sont inadaptés au véhicule du Client.

**12.2.** En tout état de cause, la garantie des produits vendus par Euromaster est une garantie contractuelle qui couvre les défauts reconnus par leur fabricant.

Cette garantie ne couvre pas les - défauts résultant d'une utilisation anormale ou fautive, d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des marchandises, de leur usures - les dommages et les usures résultant d'une adaptation ou d'un montage spécial ou anormal ou intervenus après l'intervention d'un tiers - les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure. En outre, les prescriptions de la SOCIETE concernant le stockage, la monte, le gonflage, la pression, le resserrage des roues (en ce qui concerne les poids lourds) et l'utilisation des pneumatiques doivent être respectées par le

CLIENT ou ses préposés. De même, dans ces circonstances, la responsabilité de la SOCIETE ne pourra être recherchée.

Les Clients « consommateurs » peuvent également souscrire lors de l'achat de pneumatiques tourisme à l'offre payante « Master Sérénité » aux conditions précisées au contrat.

**12.3** - Indépendamment des garanties commerciales éventuellement consenties ou souscrites, les CLIENTS bénéficient, dans tous les cas, des garanties légales suivantes (qui sont rappelées en annexe 1 des présentes conditions) :

- Les CLIENTS « consommateurs » bénéficient de la **garantie légale de conformité** (*articles L217-3 et suivants du Code de la consommation*) qui impose au vendeur de livrer des biens conformes au contrat (ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L217-5) et de répondre des défauts de conformité existant lors de la délivrance (*y compris ceux 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 La SOCIETE*). Si cette garantie est acquise, le CLIENT peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sauf si ce choix implique un coût manifestement disproportionné, auquel cas le vendeur optera pour la solution la moins onéreuse. Le CLIENT bénéficie d'un délai deux ans (prolongé de six mois en cas de réparation dans le cadre de la garantie légale de conformité), suivant la livraison du bien, pour faire valoir cette garantie, et dans ce délai, n'a pas à prouver que les défauts existaient avant la vente (sauf pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai de présomption est de douze mois), à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué

- Tous les CLIENTS bénéficient de la **garantie légale des vices cachés** (articles 1641 et suivants du Code civil) qui impose au vendeur de garantir que les marchandises vendues ne présentent pas de vices rédhibitoires, existant avant la vente et les rendant impropres à l'usage prévu. Si cette garantie est acquise, le CLIENT a le choix entre la résolution de la vente ou la conservation des marchandises contre diminution du prix fixé par expert et devra intenter une action dans un délai de deux ans à compter de la découverte du défaut.

Les CLIENTS « professionnels », présumés pouvoir déceler l'existence du vice caché, devront rapporter la preuve qu'il était indécélable au jour de la livraison.

Il est clairement spécifié que pour les Clients « professionnels », l'appréciation des vices cachés se fera en considération de leur qualité d'acheteur professionnel ; le vice caché s'entendant alors d'un défaut de réalisation du produit le rendant impropre à son usage et non susceptible d'être décelé par l'acheteur avant son utilisation.

#### **12.4 - Dispositions applicables aux Professionnels tels que définis à l'article 1**

Toute contestation de la part du Professionnel relative à l'ensemble de la relation commerciale de vente nouée sur le Site Internet avec Euromaster (facture, qualité des produits...) ne pourra être prise en compte après l'expiration d'un délai de trois (3) mois à compter de la survenance de l'événement contesté.

Quel que soit le fondement sur lequel la responsabilité juridique d'Euromaster est recherchée, Euromaster ne pourra être tenue responsable que des dommages matériels directs consécutifs subis par le Professionnel, et ce dans la limite maximum du montant encaissé au titre de la vente des produits ou de la commande des services concernés, étant précisé qu'en cas d'intervention d'un tiers non autorisé ou en cas de force majeure, toute responsabilité est exclue.

Enfin, tout retour de produits **par un Professionnel** dû à un problème de qualité entraînera constitution d'un avoir au profit du Professionnel après vérification qualitative et quantitative des produits retournés. L'avoir sera établi dès que les justificatifs présentés par le Professionnel sont reconnus par Euromaster comme établissant le défaut de qualité, et au plus tard dans les 30 jours de la réception desdits justificatifs. Toutefois, et même si toutes les conditions de la compensation légale ne sont pas réunies, Euromaster pourra opposer la compensation entre les sommes qu'elle devrait au Professionnel et celles dont le Professionnel serait redevable.

### 13. SERVICE-APRES-VENTE

En cas de défaut lié à un produit ou à une prestation de service, le Client en informera le service-après-vente d'Euromaster au 04 76 61 56 09 et ce avant toute prise de contact avec un centre de service Euromaster.

- Produits ou services bénéficiant de la garantie

En cas de problème après une vente couverte par les garanties exposées ci-avant, le Client se rendra dans le centre de service Euromaster dans lequel le ou les produits ont été livrés, ou la ou les prestations exécutées.

Le centre de service Euromaster procèdera alors à la réparation ou au remplacement du ou des produits, sans frais pour le Client s'agissant des éléments sous garantie et ce, selon les conditions visées au présent article.

- Produits ou services ne bénéficiant plus de la garantie

En cas de défaut relatif à des produits ou services ne bénéficiant plus de la garantie, le Client pourra s'adresser au centre de service Euromaster de son choix, qui lui facturera les prestations au tarif en vigueur dans le centre de service, selon les conditions commerciales applicables dans ledit centre de service.

### 14. Assurance

Pour garantir les conséquences de son activité en France Métropolitaine, Euromaster a souscrit une police d'assurance auprès de la Compagnie **Allianz Global Corporate & Specialty SE**, Succursale en France située 1 cours Michelet – CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex, comportant les garanties suivantes :

## 1. **RESPONSABILITÉ CIVILE EXPLOITATION**

- Tous dommages confondus par sinistre ==> 30.000.000 €

### **DONT :**

- Dommages immatériels non consécutifs par année d'assurance ==> 5.000.000 €
- Objets confiés / Responsabilité Civile Dépositaire par sinistre ==> 1.500.000 €
- Dommages résultant d'atteintes à l'environnement par année d'assurance ==> 3.000.000 €

## 2. **RESPONSABILITE CIVILE APRES TRAVAUX / APRES LIVRAISON / RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE**

- Tous dommages confondus par année d'assurance ==> 30.000.000 €

### **DONT :**

- Dommages immatériels non consécutifs par année d'assurance ==> 5.000.000 €

## 15. **Données personnelles et bancaires**

### 15.1 **Données personnelles**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la passation et au retrait de commandes auprès d'Euromaster. Étant précisé que, les informations recueillies qui sont signalées par un astérisque sont obligatoires au traitement de la commande du Client.

Afin de répondre aux besoins des Clients, d'assurer un service à distance optimal et de gérer les relations commerciales et de statistique du groupe Euromaster, Euromaster est amené à enregistrer certaines données nominatives (nom, prénom, adresse).

Les informations transmises sont strictement confidentielles et pourront être transmises aux services concernés d'Euromaster et à des entreprises liées contractuellement à elle afin de fournir aux Clients un service de qualité adapté à leurs besoins.

Euromaster peut partager vos données avec son sous-traitant Driver Reviews qui héberge et gère les évaluations sollicitées directement auprès des clients. Aucun consentement préalable n'est requis des consommateurs, car les emails envoyés par Driver Reviews ne sont pas des publicités, des mails/SMS Marketing mais des enquêtes sur l'expérience client, vécue par des consommateurs sur des produits et/ou services qu'ils ont achetés. Euromaster agit ainsi sur le fondement de l'intérêt légitime (article 6. f) du RGPD.

Les données concernées sont conservées pendant une durée de cinq (5) ans suivant la fin du contrat de vente (nom, prénom, adresse, etc.).

Euromaster pourra toutefois conserver les données personnelles du Client sous forme d'archives dans le cadre de la stricte application de ses obligations légales, comptables et fiscales.

Conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès à ses données, de rectification, d'effacement, d'opposition, d'un droit à la portabilité aux données le concernant, d'un droit à la limitation du traitement, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort.

Ces droits peuvent être exercés auprès du DPO aux adresses Euromaster France - DPO - 180 avenue de l'Europe 38330 Montbonnot Saint-Martin ou [gen.fr.donneespersonnelles@euromaster.com](mailto:gen.fr.donneespersonnelles@euromaster.com).

Afin qu'Euromaster puisse traiter la demande du Client, celle-ci devra obligatoirement être accompagnée d'un justificatif d'identité.

En cas de contestation, le Client peut également former une réclamation auprès de la CNIL dont les coordonnées figurent à l'adresse Internet <https://www.cnil.fr>.

Par ailleurs, il est indiqué qu'en cas de recueil auprès d'un Client « consommateur » de ses données téléphoniques, ce dernier dispose du droit à s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Enfin, lors du processus de commandes de produits et/ou services passées en ligne, par le Client, lorsque ce dernier complète le n° d'immatriculation de son véhicule, cela permet à Euromaster d'interroger le fichier détenu par la société AAA DATA issu du fichier SIV (Système d'Immatriculation des Véhicules). A partir des données recueillies concernant le véhicule dont le Client a entré le n° d'immatriculation, Euromaster peut interroger une base de données techniques sur les véhicules afin de déterminer la pièce qui lui correspond le mieux. Conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès à ses données, de rectification, d'effacement, d'opposition, d'un droit à la portabilité aux données le concernant, d'un droit à la limitation du traitement, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort. Ces droits peuvent être exercés directement auprès de la préfecture de son choix ou de la société AAA DATA par courrier postal à l'adresse : AAA DATA – Correspondant CNIL – 2, rue de Presbourg – 75008 PARIS.

## 15.2 Informations bancaires

Les informations bancaires communiquées par le Client lors d'un achat en ligne ne sont ni stockées, ni visibles sur internet. Par son système de sécurisation, Euromaster certifie la confidentialité de ces données bancaires. Les prestataires bancaires collectent et traitent également les données personnelles concernant les moyens de paiement du Client (numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel, ...). Ces données bancaires ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire à la transaction.

## **16. Archivage**

Euromaster archivera le détail des commandes d'un montant supérieur ou égal à 120 € et les factures correspondantes sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil. Les registres informatisés d'Euromaster seront considérés comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre Euromaster et les Clients.

Le Client pourra obtenir une copie des documents archivés sur simple demande effectuée à l'adresse [gen.fra.qualité@euromaster.com](mailto:gen.fra.qualité@euromaster.com).

## **17. Contrôle des exportations**

En matière de contrôle des exportations, le Client s'engage à respecter la position du Groupe Euromaster, qui peut être plus restrictive que les Restrictions Commerciales telles que définies ci-dessous.

Sont concernées par les présentes dispositions, les produits vendus comme pièces détachées ou pour être incorporés dans un autre équipement (par exemple un véhicule terrestre...), ci-après « Les Produits ». En date de mise à jour des présentes conditions générales de vente, les pays dans lesquels Euromaster refuse et interdit toutes ventes directes ou indirectes (notamment en cas de transit) sont : Cuba, Iran, Corée du Nord et Syrie. Cette liste pourra modifiée à tout moment, à la discrétion d'Euromaster, qui notifiera au CLIENT tout changement intervenu.

Le CLIENT doit respecter toutes les lois et réglementations applicables, en matière d'approvisionnement, vente, transfert, exportation ou ré-exportation des Produits, en ce comprises sans que cette liste soit limitatives, celles relatives aux : sanctions commerciales (notamment les embargos complets ou sectoriels, ou concernant des parties identifiées) et au contrôle des exportations (notamment concernant les produits militaires ou biens à double usage), ci-après désignées les " Restrictions Commerciales". Sont ici concernées les lois et réglementations adoptées par les Nations Unies, l'Union Européenne, l'OSCE, ou les Etats-Unis d'Amérique. En aucun cas, le CLIENT ne devra, directement ou indirectement, mettre Euromaster en situation de risque de violation desdites Restrictions Commerciales.

## **18. Force Majeure / Cas fortuit**

Euromaster sera libéré de ses obligations pour tout événement indépendant de sa volonté qui empêche ou retarde le retrait des produits ou la réalisation des prestations commandés, assimilé contractuellement à un cas de force majeure. A titre d'exemple, il en sera ainsi en cas d'événements intervenant chez Euromaster, ses fournisseurs, tels que : guerre, cyclone, tremblement de terre, raz de marée, inondations, grèves totales ou partielles... ou tout autre cause et événement indépendant de la volonté d'Euromaster (liste non exhaustive).

De même, la responsabilité d'Euromaster ne pourra être mise en cause en cas de perturbations ou de dommages résultant de l'utilisation du réseau internet dont notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques sur l'ordinateur dont s'est servi le Client pour consulter le Site Internet d'Euromaster.

## **19. Droit applicable - Différends**

Pour les besoins des présentes conditions générales de vente, Euromaster fait élection de domicile à son siège social.

L'ensemble des relations contractuelles entre Euromaster et le Client, issu de l'application des présentes conditions générales de vente, et tous litiges en découlant, quelle qu'en soit la nature, seront soumis à tous égards au droit français.

En cas de litiges, les Consommateurs doivent, d'abord adresser une réclamation écrite à la SOCIETE.

En second recours, ils peuvent s'adresser au Médiateur de Mobilians, par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur de Mobilians : <https://www.mediateur-mobilians.fr>, à l'adresse : M. le Médiateur de Mobilians, 43 route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 MEUDON CEDEX, soit par courriel à l'adresse [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr), ou sur son site Internet : <https://www.mediateur-mobilians.fr>.

En outre, Euromaster informe les Consommateurs » de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plate-forme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Les Consommateurs peuvent également s'adresser aux tribunaux compétents, dans les conditions de droit commun.

Pour les Professionnels, tous les litiges seront portés devant les tribunaux compétents du ressort du siège social de la SOCIETE, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.



## **ANNEXE 1 : Dispositions légales relatives à la garantie légale de conformité et à la garantie légale des vices cachés :**

### 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. »*

### Art.217-4

*« 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 livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;*

*4° Il est mis à jour conformément au contrat.*

### Art.217-5

*«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. »*

#### Art.217-6

*« 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. »*

#### Art.217-7

*« 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. »*

#### Art.217-8

*« 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. »*

#### Art.217-9

*« 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. »*

#### Art.217-10

*« 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. »*

#### Art.217-11

*« 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. »*

#### Art.217-12

*« 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. »

#### Art.217-13

« 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. »

#### Art.217-14

« 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 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1642 du Code civil : « Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. »

Article 1644 du Code civil : « Dans le cas des articles [1641](#) et [1643](#), l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. »

Article 1645 du Code civil : « Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur. »

Article 1646 du Code civil : « Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente. »

Article 1648 alinéa 1<sup>er</sup> du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par [l'article 1642-1](#), l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents. »

• •

## **ANNEXE 2 – Formulaire de rétractation**

Pour effectuer une demande de rétractation (Articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation), il vous suffit de compléter ce formulaire et de l'envoyer par email à l'adresse suivante : [info.eshop@euromaster.com](mailto:info.eshop@euromaster.com), dans le délai légal de 14 jours. Vous pouvez également nous adresser par mail, dans le même délai et à cette même adresse toute autre déclaration exprimant sans ambiguïté votre volonté de vous rétracter.

Ce formulaire de rétractation ne doit être utilisé que si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur le site <https://www.euromaster.fr/particulier/> et sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation rappelées par les Conditions Générales de Vente [Euromaster.fr/particulier/](https://www.euromaster.fr/particulier/).

A l'attention d'Euromaster France – 180, Avenue de l'Europe, 38330 Montbonnot Saint Martin :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / pour la présentation de service(\*) ci-dessous :

Commandé le ..... / Reçu le ..... (\*)

N° de commande : FR ..... (Ce code figure dans l'email de confirmation)

N° de paiement Ogone : ..... / Montant de la transaction : .....

Si la rétractation ne concerne qu'une partie de la commande préciser les produits et/ou services concernés :

.....  
.....

Nom et prénom du/des consommateur(s) :

Adresse postale du/des consommateur(s) :

Adresse email et N° de téléphone du du/des consommateur(s) :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : .....

(\*) Rayez la mention inutile

Pour rappel :

- En cas de rétractation portant sur un ou plusieurs produits, vous devez nous restituer le (ou les) produit(s) concerné(s) dans le centre de service dans lequel il(s) vous a(ont) été remis, à vos frais et risques, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours de la date à laquelle vous nous avez informé de votre décision de vous rétracter.

Le(s) produit(s) doivent nous être restitués, dans l'emballage d'origine (le cas échéant), accompagné(s) de tous les éléments avec lesquels il(s) vous a(ont) été remis.

Au moment de cette restitution, vous serez demandés à titre justificatif les documents suivants : la preuve d'achat du (ou des) produit(s) sur le Site Internet et le justificatif de votre demande de rétractation. En cas de restitution de produits, votre remboursement interviendra dans les 14 jours de cette restitution, par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement.

\*\*\*

### **ANNEXE 3 - Articles du Code de la consommation concernant le droit de rétractation :**

Article L.221-18 : « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles [L. 221-23](#) à [L. 221-25](#).

*Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :*

*1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article [L. 221-4](#) ;*

*2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.*

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

Article L.221-19 : « Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

*1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article [L. 221-18](#) ;*

*2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;*

*3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. »*

Article L.221-20 : « Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article [L. 221-5](#), le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article [L. 221-18](#).

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

Article L.221-21 : « Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article [L. 221-18](#), du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article [L. 221-5](#) ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

*Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.»*

Article L.221-22 : « La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article [L. 221-21](#) pèse sur le consommateur. »

Article L.221-23 : « Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article [L. 221-21](#), à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article [L. 221-5](#).»

Article L.221-24 : « Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.»

Article L.221-25 : « Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article [L. 221-4](#) commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article [L. 221-18](#), le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au



*service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.*

*Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.»*

*Article L.221-26 : « Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :*

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

*2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 221-9 et L. 221-13. »*

*Article L221-27 : « L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.*

*L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. »*

*Article L221-28 : « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11° Conclues 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. »

Article L242-3: « Est nulle toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation défini à l'article [L. 221-18](#). »

Article L242-4: « Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article [L. 221-24](#), de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.»