

Les présentes conditions de vente sont conclues entre

d'une part

« Domaine des Vins », nom d'enseigne de la SARL JAVOUHEY, Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée enregistrée au nom de M. Thomas JAVOUHEY sise au 16, place de la Halle, 21200 BEAUNE, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de DIJON sous le numéro SIREN 035 780 360

ci-après dénommée « le Vendeur »

et d'autre part,

toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site Internet [www.domaine-des-vins.com](http://www.domaine-des-vins.com)

ci-après dénommée « le Client ».

## ARTICLE 1 : ACCES AU SITE et considérations générales

L'accès au site et à la boutique en ligne sont exclusivement réservés aux personnes majeures, vous devez être âgé d'au moins 18 ans. Si cet âge n'est pas atteint, devez le signaler lors de la demande de confirmation par le site de votre âge et vous ne devrez pas entrer sur ce site.

Le site du Vendeur et les produits qu'il propose sont conformes à la législation française en vigueur. Si vous vous connectez au site du Vendeur depuis un lieu situé hors de la France ou si vous êtes ressortissant étranger, il vous appartient de vous assurer que la législation du pays depuis lequel vous vous connectez vous en autorise l'accès.

Les équipements (ordinateur, logiciels, moyens de télécommunications, etc...) permettant l'accès au site sont à la charge et relèvent de la responsabilité exclusive de l'utilisateur, de même que les frais de télécommunication éventuellement induits par leur utilisation.

L'accès à proprement parler au site est gratuit et son utilisation est réservée à un usage strictement personnel, ce qui exclut notamment toute utilisation de tout ou partie du contenu digital et/ou informatif dudit site à d'autres fins (copie du texte et/ou des illustrations dans un but d'utilisation commerciale en particulier)

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération.

## ARTICLE 2 : GÉNÉRALITÉS

A. Objet du contrat

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de fixer les dispositions contractuelles entre le Vendeur et le Client et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site internet [www.domaine-des-vins.com](http://www.domaine-des-vins.com).

Elles sont à la disposition du client au bas de la page principale de ce site.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier sans préavis les termes, conditions et mentions des présentes conditions d'utilisation à tout moment.

Ainsi, il est conseillé aux utilisateurs de revenir les parcourir lors de chacune de leurs visites.

Les conditions générales de vente valables au moment où le client les validera lors du passage de sa commande seront seules à faire foi et le client ne pourra se prévaloir d'une version des Conditions Générales de Vente antérieure ou ultérieure à la date de commission de l'achat.

## B. Acceptation des présentes conditions

L'offre commerciale du Vendeur porte sur l'ensemble des produits proposés à la vente. Par « proposé à la vente », le Vendeur entend tous les produits portant expressément un prix en Euro sur le site.

Un certain nombre de produits sont susceptibles d'être listés sur le site internet du Vendeur mais l'absence de mention d'un tarif en Euro signifie que leur vente est n'est pas proposée hors boutique physique, sise au 16 place de la Halle à Beaune, conformément à la politique commerciale des Domaines concernés. Par conséquent, lesdits produits ne sont affichés qu'à des fins informatives, dans le but de mentionner au Client que ces vins sont en vente « au comptoir » et exclusivement par ce biais. Nous invitons donc le client à se rapprocher du vendeur au moyen des coordonnées disponibles au bas de la page principale afin de vérifier les conditions de ventes des produits non-disponibles sur le site du vendeur.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales de Vente, lesquelles prévalent sur tout autre document du Client et notamment sur toutes conditions générales d'achat qui sont inopposables au Vendeur.

Toutes les clauses et conditions contraires aux présentes seront donc réputées non écrites et n'auront aucune valeur contractuelle entre les parties.

Il ne peut être dérogé aux présentes Conditions Générales de Vente que par accord explicite et écrit du Vendeur.

Les produits :

Les produits sont décrits par les informations portées sur les fiches produit.

Les informations mentionnées sur le site ne sont données qu'à titre indicatif et n'engagent pas le Vendeur qui pourra les modifier à tout moment.

Les photographies des fiches produits ne sont présentées qu'à titre d'illustration et ne peuvent en aucun cas être considérées comme contractuelles ; il est donc possible que le produit dans son aspect final diffère du visuel affiché sur le site. Les informations

apportées par les photographies n'engagent pas le Vendeur qui pourra les modifier à tout moment.

Le Vendeur se réserve le droit de corriger toute erreur matérielle accidentelle ou toute omission sur les présentes Conditions, ainsi que sur tout autre document contractuel.

## ARTICLE 3 : Informations légales

Santé publique :

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Il est à consommer avec modération.

Protection des mineurs :

L'ordonnance n° 59-107 du 7 janvier 1959 et la Loi n° 74-631 du 5 juillet 1974 prohibent la vente et l'offre de boissons alcoolisées à des personnes mineures et assimilées. Par conséquent, en remplissant votre bon de commande, vous reconnaissez avoir la capacité juridique de conclure le présent contrat.

Données personnelles :

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, les informations qui vous sont demandées sur le site [www.domaine-des-vins.com](http://www.domaine-des-vins.com) sont uniquement celles indispensables au traitement de votre commande et à son éventuelle livraison.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de suppression et de rectification relatifs à vos données personnelles. Pour exercer ce droit, il vous suffit de nous écrire en nous indiquant vos noms, prénoms, adresse.

L'exercice de ce droit doit être effectué :

1. Par courrier à Domaine des Vins, 21200 BEAUNE;
2. Par email à [thomas@domaine-des-vins.com](mailto:thomas@domaine-des-vins.com), avec un justificatif de votre identité.

Utilisation de «Cookies» :

Le vendeur vous informe qu'il est susceptible d'utiliser des «cookies» temporaires valables le temps d'une session de consultation du site Internet.

Ces "cookies" sont des données stockées dans votre ordinateur. Les «cookies» ne nous permettent pas de vous identifier; en revanche, ils enregistrent des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc...) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures.

Le Vendeur est susceptible d'utiliser des «cookies» permanents. Les données recueillies grâce à ces «cookies» ont plusieurs objectifs :

- vous identifier lorsque vous souhaitez vous connecter et mémoriser votre connexion à notre site Internet ;
- gérer et mémoriser vos préférences dans le choix des produits.

Nous vous rappelons que le paramétrage des logiciels de navigation permet d'informer de la présence des cookies et éventuellement de les refuser.

En revanche, le Vendeur décline la responsabilité pour toute conséquence invalidante sur la finalisation de la commande que pourrait technique avoir le refus des « Cookies ».

## ARTICLE 4 : Tarifs

Le vendeur tient à insister sur le fait que, pour des raisons techniques inhérentes à l'éditeur du site [www.domaine-des-vins.com](http://www.domaine-des-vins.com) (Wix.com) et à la vocation de notre site à vendre à des acheteurs relevant de pays appliquant des taux de TVA de différentes valeurs, **le tarif principal des produits est affiché HORS TAXES** et que leur contre-valeur incluant la TVA française au taux en vigueur (20%), conformément à la législation, est toujours mentionnée sur la page détaillée de chaque produit.

- Pour une vente à destination de la France, la TVA française au taux en vigueur de 20% sera donc appliquée lors de l'affichage du « Panier » et seulement à ce moment
- Pour une vente à destination d'un pays où le taux de TVA n'est pas égal à celui de la France, ledit taux de TVA applicable et la valeur de TVA totale due seront donc appliqués lors de l'affichage du « Panier » et seulement à ce moment.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable au Client.

Pour des raisons techniques inhérentes à l'hébergeur du site [www.domaine-des-vins.com](http://www.domaine-des-vins.com) (en l'occurrence WIX.com), le montant des éventuels frais annexes (tels que les frais d'assurance couvrant le transport) pourront être incorporées à la ligne TVA du panier. Le cas échéant, la ligne TVA sera la somme des frais susmentionnés et de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur dans le pays de livraison choisi par le client. Sur simple demande écrite, le Client pourra obtenir une facture établissant la ventilation plus détaillée des différentes composantes du prix payé.

Les éventuelles taxes douanières et formalités d'importation due par des clients situés hors de la France sont à la charge exclusive du client et ne sauraient, dans le cas d'un refus de paiement au prestataire, représenter une raison suffisante pour prétendre au remboursement de la commande ou à l'abandon des diligences du client nécessaires à l'achèvement de l'acheminement de sa commande.

## ARTICLE 5 : Commandes

La Commande vaut acceptation des prix et caractéristiques des Produits présentés sur le Site.

Le Client passe commande sur le site Internet « [www.domaine-des-vins.com](http://www.domaine-des-vins.com) ». Pour acheter un ou plusieurs articles, il doit obligatoirement suivre le processus de commande suivant :

- Choix du ou des article(s) et ajout au panier
- Validation du contenu du panier
- Identification sur le site Internet dans le cas d'un client existant ou renseignement fiche d'identification sur laquelle le client indiquera toutes les coordonnées demandées, nécessaires à la livraison le cas-échéant ou à l'identification du Client dans le cas d'une prise en charge de la commande en boutique par le Client.
- Choix du mode de livraison, le cas échéant
- Choix du mode de paiement
- Acceptation des Conditions Générales de Vente et confirmation de la majorité de la personne
- Validation du paiement

Cette dernière validation assortie des acceptations des cases à cocher concernant les Conditions Générales de Vente et l'âge du Client valent signature et acceptation expresse :

- des présentes Conditions Générales de Vente telles que dans leur version au jour de la validation du panier,
- du contenu du panier,
- du paiement intégral et des éventuelles diligences à accomplir en vue de permettre d'acheminement de la commande ainsi que de toutes les opérations effectuées sur le Site Internet.

Le Client recevra un e-mail de confirmation de commande.

Le Client pourra à tout moment visualiser lors du processus de commande le détail de sa commande ainsi que son prix total et corriger d'éventuelles erreurs de sa part, avant de la confirmer pour exprimer son acceptation.

Le Vendeur se réserve la propriété des articles jusqu'au règlement complet de la commande, c'est-à-dire à l'encaissement du prix de la commande.

Conformément aux dispositions de l'article L.121-11 du Code de la consommation, le vendeur est en droit de refuser toute Commande pour motif légitime, notamment en cas de problème de paiement, de problème prévisible relatif à la livraison, de commande anormale ou passée de mauvaise foi, ou le cas échéant, de demander des pièces justificatives d'identité.

Le Vendeur s'engage à honorer les commandes reçues sur le site Internet et ce seulement dans la limite des stocks disponibles.

## ARTICLE 7 : Modalités de paiement

Sur le site, le règlement des achats s'effectuent soit,

- en ligne par carte bancaire, par l'intermédiaire de la solution de paiement sécurisé de notre prestataire **STRIPE Payments Europe Ltd**. Les frais carte bancaire seront supportés par le vendeur.

- Par virement bancaire de l'intégralité de la valeur de la commande (incluant, le cas échéant le transport, l'assurance et les frais annexes éventuellement à la charge du Client) au compte du vendeur que ce dernier aura fourni au client par email sous 24h.  
Les éventuels frais de virement resteront intégralement à la charge du Client.
- En boutique au 16 place de la Halle 21200 Beaune par tout moyen de règlement ayant cours légal dans le cas d'une commande « ex-cellars » (autrement appelée « Mise à disposition au magasin »)

Les commandes ne seront effectives et réputées livrables qu'à réception du paiement intégral du Client par le Vendeur. Ce paiement sera réputé acquitté seulement après que l'un des trois cas suivants au moins aura été satisfait :

- Confirmation par la banque du client à la banque du vendeur de la validation de l'opération par carte bancaire sur le site.
- Confirmation par la banque du Vendeur de la réception des fonds transmis par virement.
- Règlement au comptoir dont le vendeur donnera acquit sous la forme d'un ticket de caisse.

Toute commande non payée sous 96h ouvrées, hors accord exprès du Vendeur visant à rallonger de délai, sera susceptible d'être annulée sans aucune forme de compensation au Client.

Dès réception de votre règlement, une facture vous sera fournie à votre demande à votre email de facturation.

## ARTICLE 8 : Disponibilité

Les indications sur la disponibilité des produits sont fournies au client au moment du passage de la commande. Dans l'hypothèse où un article commandé ou plusieurs ne serai(en)t plus disponibles en stock physique entre l'acte d'achat et la réception de la commande par le vendeur, le vendeur en informera le Client et lui proposera plusieurs moyens de compenser cette indisponibilité. La proposition du Vendeur pourra consister en (liste exhaustive) :

- La proposition d'un article pouvant, par ses caractéristiques, opportunément se substituer au produit manquant. L'éventuelle différence de tarif, le règlement ou, le cas échéant, le remboursement de cette différence seront proposés et seront nécessaires à la poursuite de cette option.
- Le re-calcul de la commande, amputée de la ou des références ne pouvant être fournis en tenant compte du trop-perçu par le vendeur. Cette constatation entraînant automatiquement le remboursement de ce trop-perçu par le Vendeur au Client.
- L'annulation et le remboursement de l'intégralité de la commande au client par le Vendeur.

# ARTICLE 9 : Livraison

Le lancement du processus de livraison prend effet, sauf mention contraire émanant du Vendeur et portée à la connaissance du Client dans un délai maximum de 12 heures à compter de la commande, dès paiement de la facture.

Le Client pourra toutefois demander au Vendeur qu'il applique un délai raisonnable d'un mois maximum avant d'expédier la commande. Pour ce faire, le Client devra notifier le Vendeur de ce désir de décaler l'expédition de sa commande par une annotation aux « Informations » avant la validation du Panier. Le Vendeur ne sera en aucun cas tenu d'accepter un délai de stockage supérieur à un mois avant expédition.

## A. Délais

Le Vendeur s'engage à tout mettre en œuvre pour livrer les commandes passées par le Client dans les meilleurs délais.

Le Client dispose d'un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date d'expédition de la commande pour signaler la non-réception et demander, si ce dépassement n'est pas lié à un cas de force majeure ou à un événement indépendant de la volonté du Vendeur (grève des services de transports, etc...), la résolution de la vente par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Domaine des Vins, 16 place de la Halle, 21200 BEAUNE, et le remboursement des articles et des frais de transport. Passé ce délai, aucune résolution de la vente ne sera acceptée.

Le client est tenu de vérifier le bon état des articles livrés. Toute anomalie constatée (article manquant, colis endommagé, article cassé...) devra obligatoirement être notifiée au livreur et stipulée au Vendeur dans les délais les plus brefs et en aucun cas plus tard qu'à la fin du jour de livraison effective.

## B. Colis endommagé

Si un colis arrive chez le destinataire endommagé (casse d'une ou plusieurs bouteilles), le destinataire doit refuser le colis, notifiant son "refus pour avarie" au livreur. Le transporteur se chargera d'informer le Vendeur. A réception du retour du colis endommagé, le Vendeur s'engage à réexpédier au destinataire immédiatement un colis identique, dans la limite des stocks disponibles. Dans le cas où un ou plusieurs produits initialement commandés et détruits lors de la prestation de transport ne seraient pas remplaçables, le vendeur procédera de même qu'à l'article 8 (Disponibilités) pour proposer au Client la solution de remplacement ou, le cas échéant, de remboursement qui lui conviendra le mieux.

## C. Responsabilité

La commande sera envoyée à l'adresse indiquée par le client lors de la validation de la commande. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit dans le délai annoncé.

Le Vendeur ne pourra non plus être tenu responsable des pertes, dommages, erreurs ou défaut de livraison d'un envoi dès lors qu'il serait établi l'existence de circonstances indépendantes de sa volonté telles que notamment :

- les cas fortuits ou de force majeure comme: tremblements de terre, cyclones, tempêtes, inondations, guerres, accidents routiers, de train et d'avions, embargos...
- tous défauts ou particularités liés à la nature de l'envoi quand bien même il aurait été connu de tous au moment de l'acceptation,
- tout acte, carence ou négligence d'un tiers tel qu'un employé des services des douanes ou de toute autre administration, les services postaux, tout sous-traitant transporteur ou autre tiers à qui l'envoi serait confié par notre prestataire de transport, pour desservir des secteurs non desservis directement par lui-même, et ce, quand bien même l'expéditeur n'aurait pas demandé ou été informé du recours à un tiers.
- Le fait du destinataire (absence prolongée sans préavis arrivé dans les temps, refus non motivé de signature au livreur, refus de régler d'éventuels frais afférent au dédouanement pour les commandes livrées hors de France)

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des dommages indirects comme explicités ci-dessous, issus d'un défaut dans la livraison ou la réalisation du contrat et ce, quel que soit l'origine de ce dernier.

#### D. Dommages indirects

En cas de non-respect de ses engagements par le Vendeur et quel qu'en soit la cause, le Vendeur ne sera tenu qu'au seul remboursement de la commande non livrée et des éventuels frais de port et en aucun cas des dommages indirects que le Client viendrait à invoquer. Ces dommages indirects et pertes s'entendent notamment par toute perte de revenus, de bénéfices, d'intérêts ou de marchés et toute perte liée à l'impossibilité d'utiliser tout ou une partie de l'envoi.

## ARTICLE 10 : Délai de Rétractation

Conformément à l'article L221-18, le droit de rétractation du Client, personne physique non-professionnelle, est de 14 jours à compter de la réception du bien.

Le Client doit informer le vendeur de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration des délais légaux une déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

La preuve de l'exercice effectif du droit de rétractation pèse sur le Client.

Le Vendeur pourra alors proposer au choix du client, soit l'annulation de sa commande assortie de son retour dans les conditions mentionnées ci-après, soit un échange avec un produit jugé par le Vendeur comme équivalent.

Conditions d'échange et de retour pour remboursement :

Le Client doit renvoyer le Produit sans retard excessif et au plus tard dans les sept (7) jours suivants la communication de sa décision de se rétracter. Le ou les produits devront être accompagnés de la facture originale.

Les articles devront être retournés dans leur emballage polystyrène d'origine, pour peu que celui-ci soit intègre (ou dans le cas contraire dans un emballage aux propriétés protectrices équivalentes). Ils devront être retournés au Vendeur intacts, non ouverts et



en parfait état. Ils devront, dans tout le temps précédent leur re-expédition, avoir été entreposés dans des conditions de température et d'hygrométrie propres à assurer leur parfaite conservation. Ils devront être renvoyés dans un état permettant leur remise en commercialisation.

Le Client devra effectuer son retour à ses frais via Colissimo suivi ou par Chronopost ou tout transporteur express équivalent. Toute solution de renvoi générant des durées de transport excessives propres à induire des pertes de qualité gustative sera proscrit.

La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de dépréciation des biens.

En cas d'usage du droit de rétractation pour une partie seulement de la commande, seul le prix facturé pour les Produits retournés sera remboursé.

En cas de rétractation partielle de la commande, le Client qui aurait bénéficié, lors de la commande initiale, de la gratuité de la livraison du fait du dépassement d'un certain montant de commande, pourra se voir refacturer et imputer les frais de livraison correspondant à sa commande effective, si cette dernière passait sous le seuil de gratuité de livraison.

#### Limites au droit de rétractation

En aucun cas l'usage par le Client du droit de rétractation ne pourra être abusif.

En toute hypothèse, tout Produit retourné incomplet, abîmé, utilisé, endommagé, détérioré, ou encore consommé même en partie ne sera pas remboursé.

La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Produits.

Pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des Produits, le Client doit manipuler et inspecter les Produits avec toute la précaution nécessaire.

A l'issue de l'exercice de son droit de rétractation, le client ne sera plus propriétaire des biens remboursés, ni non plus de leur image. Il est donc proscrit au Client de faire toute utilisation que ce soit de l'image photographique argentique ou numérique ou de tout vidéogramme argentique ou numérique d'un bien au sujet duquel il aura exercé son droit de rétractation.

## ARTICLE 11 : RESPONSABILITE

Relative à la vente :

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas d'inexécution du contrat pour les raisons suivantes :

- rupture de stock ou indisponibilité du produit,
- cas de force majeure et, notamment en cas de grève totale ou partielle, inondation, incendie ou autres catastrophes naturelles,

- et d'une manière générale, tous événements indépendants de la volonté du Vendeur et ne permettant pas la bonne exécution de la commande.

Relative au produit :

Le Vendeur rappelle qu'il a pour mission de sélectionner et proposer exclusivement des produits de grande qualité gustative. Cette perception étant toutefois subjective et juridiquement complexe à qualifier, le Vendeur stipule qu'il a en tout état de cause scrupuleusement obéi à son obligation légale de ne proposer que des produits loyaux et marchands.

Le Vendeur s'astreint à fournir au Client le meilleur conseil et l'assurance commerciale du sérieux de sa sélection, de la conservation parfaite de chaque produit ainsi que de toutes diligences nécessaires à leur éventuelle livraison. En l'absence de réserves clairement émises par le client au jour de la livraison ou de la remise de sa commande, toute réclamation du Client quant à la qualité d'un produit telle que ressentie par lui ne pourra en aucun cas être opposée au Vendeur. Elle ne pourra en particulier faire l'objet d'aucune action du Client en remboursement, en réparation ou en indemnisation ultérieure à l'ouverture d'une bouteille.

Relative à l'utilisation du site :

Le Vendeur n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, de livraison, de service client ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyen.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

## ARTICLE 12 : Maintenance informatique

Pour la bonne gestion du site, l'éditeur pourra à tout moment :

- suspendre, interrompre ou limiter l'accès à tout ou partie du site, réserver l'accès au site, ou à certaines parties du site, à une catégorie déterminée de visiteurs en guise de récompense pour leur fidélité en tant que Client ;
- supprimer toute information pouvant en perturber le fonctionnement ou entrant en contradiction avec les lois et réglementation.
- suspendre le site afin de procéder à des mises à jour.
- suspendre ou fermer définitivement le site.

La responsabilité de l'éditeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment en cas de rupture du service, d'intrusion extérieure, de virus téléchargés ou de dommages causés au matériel ou au logiciel qui résulteraient de l'utilisation de ce site.

## ARTICLE 13 : Règlement des litiges

Le Site Internet est conforme à la législation française, et en aucun cas, la SARL JAVOUHEY ne donne de garantie de conformité à la législation locale qui vous serait applicable, dès lors que vous accédez au Site Internet à partir d'autres pays.

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française.

Les parties déclarent leur intention de chercher en priorité une solution amiable à toute difficulté qui pourrait surgir à propos du contrat. Notre Service clientèle est à votre disposition pour le règlement de tout litige.

A défaut d'un tel accord, tout litige sera de la compétence expresse des Tribunaux compétents, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1, en cas de litige non résolu entre le professionnel et le consommateur, ce dernier a la possibilité de saisir le médiateur de la consommation.

Avant de saisir le médiateur de la consommation, le consommateur doit déjà avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.

La médiation de la consommation est un règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.

Si les conditions sont réunies, une médiation de la consommation se déroulera selon un processus précis et selon les textes en vigueur.

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n° 524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 : Une plateforme de règlement en ligne des litiges a été mise en place par la Commission européenne accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>