

Conditions Commerciales de la Plateforme

EURO INFORMATION PLATEFORME DE SERVICES EXTERNES



Table des matières

PREAMBULE.....	3
ARTICLE 1. DEFINITIONS.....	3
ARTICLE 2. OBJET.....	5
ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS COMMERCIALES.....	5
ARTICLE 4. LA QUALITE DES PERSONNES AUTORISEES A DEPOSER UNE OFFRE DE BIENS SUR LA PLATEFORME.....	5
ARTICLE 5. COMMANDES.....	6
5.1. Identification	6
5.2. Caractéristique des Produits	6
5.3. Sélection des Produits	6
5.4. Validation de la commande	6
5.5. Confirmation définitive de commande	6
ARTICLE 6. PRIX.....	6
ARTICLE 7. PAIEMENT.....	7
7.1. Moyens de paiement	7
7.2. Date de paiement	7
7.3. Refus de paiement	7
ARTICLE 8. REALISATION DE LA VENTE.....	7
ARTICLE 9. DROIT DE RETRACTATION.....	8
9.1. Principe de rétractation	8
9.2. Notification du droit de rétractation	8
9.3. Effets de la rétractation	10
9.4. Exclusions du droit de rétractation	10
ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ.....	10
ARTICLE 11. DONNÉES PERSONNELLES.....	11
ARTICLE 12. MODALITES DE REGLEMENT DES LITIGES.....	11
ARTICLE 13. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT.....	12

TOUTE VENTE DE PRODUIT PAR UN VENDEUR PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LA PLATEFORME EST RÉGIE PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS COMMERCIALES DE LA PLATEFORME COMPLÉTÉES PAR LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SPÉCIFIQUES DU VENDEUR.

PREAMBULE

La société EI PSE, Société par Actions Simplifiées, au capital social de 8 000 000 d'euros, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 882 487 408, sise 4 rue Frédéric-Guillaume RAIFFEISEN 67000 STRASBOURG, (ci-après « EI PSE » ou « l'Opérateur »), édite et exploite la place de marché (ci-après « la Plateforme ») accessible aux adresses suivantes : <https://creditmutuel.lekiosqueaservices.fr/> ou <https://creditmutuel.lekiosqueaservices.fr/pro/> ou <https://cic.lekiosqueaservices.fr/> ou <https://cic.lekiosqueaservices.fr/pro/> et via l'onglet «services de nos partenaires» sur l'espace personnel de la banque à distance des Clients du CREDIT MUTUEL et du CIC.

La Plateforme propose un service d'intermédiation professionnelle par lequel des clients consommateurs ou professionnels (ci-après « les Clients ») pourront commander des prestations de service et des biens en corrélation avec les services bancaires (ci-après « les Produits ») vendus par des vendeurs professionnels (ci-après « les Vendeurs »).

Dans ce cadre, il est rappelé que l'Opérateur intervient en tant qu'Opérateur de Plateforme en ligne au sens de l'article L. 111-7 du Code de la consommation. L'Opérateur n'intervient donc que comme simple intermédiaire technique. Son rôle est limité à l'hébergement des Offres des Vendeurs sur la Plateforme et à la mise en relation de ces derniers avec les Clients.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes mentionnés ci-dessous ont, dans les présentes Conditions Commerciales, la signification suivante :

- « **Boutique en ligne** » : désigne l'espace attribué par l'Opérateur au Vendeur sur la Plateforme lui permettant de présenter sa société ainsi que ses Produits.
- « **Client** » : désigne toute personne physique ou morale, à l'exception des mineurs et majeurs protégés, cliente du CREDIT MUTUEL ou du CIC, accédant à la Plateforme et procédant à une Commande de Produit auprès d'un Vendeur.
- « **Commande** » désigne l'achat de tout Produit auprès d'un ou plusieurs Vendeur(s) par un Client via la Plateforme, directement sur celle-ci ou par renvoi sur le Site du Vendeur.
- « **Conditions Commerciales de la Plateforme** » : désigne le socle commun des conditions commerciales régissant toute transaction réalisée par l'intermédiaire de la Plateforme, qui est complété par les CGV « Vendeur » propres à chaque Vendeur. Les Conditions Commerciales de la Plateforme reprenant les informations légales exigées par le Code de la Consommation sont disponibles en annexe des CGU ainsi que dans la rubrique spécifique qui y est dédiée.
- « **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » : désigne les conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la Plateforme, afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur.
- « **Conditions Générales de Services** » ou « **CGS** » : désigne les conditions contractuelles encadrant la fourniture de Services de la Plateforme par l'Opérateur aux Vendeurs.
- « **Conditions Générales de Vente « Vendeur » (ou CGV « Vendeur »)** : désigne le contrat encadrant la transaction entre le Client et le Vendeur, fourni par le Vendeur. Les CGV Vendeur peuvent être fournies par le Vendeur lors de son référencement sur la Plateforme et doivent se conformer à l'ensemble des informations rendues obligatoires par la réglementation en vigueur. Les CGV Vendeur viennent compléter les Présentes Conditions Commerciales.
- « **Contrat de Vente** » : désigne le contrat entre le Vendeur et le Client encadrant la vente d'un Produit, composé des Conditions Commerciales de la Plateforme éventuellement complétées des Conditions Générales de Vente « Vendeur ». En cas de contradiction entre les deux documents, les Conditions Commerciales de la Plateforme s'appliqueront prioritairement.

- « **Espace de Vente** » : désigne l'espace attribué par l'Opérateur au Vendeur sur la Plateforme permettant au Vendeur de présenter sa société ainsi que ses Produits.
- « **Espace Client** » : désigne l'interface hébergée sur la Plateforme dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le Client ou transférées par le CIC ou le CREDIT MUTUEL si le Client s'est connecté à son Espace Client via son Espace personnel banque à distance, et lui permettant de gérer ses Commandes. L'accès à l'Espace Client se fait grâce aux Identifiants.
- « **Espace personnel banque à distance** » : désigne l'espace personnel permettant aux Clients du CREDIT MUTUEL ou du CIC d'accéder à leur banque à distance.
- « **Fiche Produit** » : désigne la fiche récapitulative créée par le Vendeur et décrivant les Produits proposés via la Plateforme.
- « **Heures Ouvrées** » : désigne une période définie entre le Lundi 00h00 et le Vendredi 23h59, hors les weekend et jours fériés.
- « **Identifiants** » : désigne l'adresse email du Client et le mot de passe, nécessaires à l'accès à son Espace Client sur la Plateforme.
- « **Identité Numérique Bancaire** » : Désigne les identifiants du Client nécessaires pour accéder à son Espace personnel banque à distance.
- « **Lead qualifié** » : désigne le flux des données Client, ce dernier ayant répondu à un questionnaire fourni par EI PSE dans l'objectif de procéder à l'achat d'un Produit directement auprès du Vendeur (Mode Affiliation).
- « **Mode Marketplace** » : désigne le modèle où la transaction relative au Produit est réalisée directement sur la Plateforme, sans renvoi du Client vers le Site du Vendeur.
- « **Mode Affiliation** » : désigne le modèle où la transaction relative au Produit vendu est réalisée sur le Site du Vendeur, par un renvoi automatique du Client lorsque celui-ci fait connaître son intention de commander le Produit dudit Vendeur.
- « **Offre** » : désigne l'Offre commerciale relative à un Produit, qu'un Vendeur publie sur la Plateforme.
- « **Plateforme** » : désigne la Plateforme internet accessible aux adresses : <https://creditmutuel.lekiosqueaservices.fr/> ou <https://creditmutuel.lekiosqueaservices.fr/pro/>

Ou <https://cic.lekiosqueaservices.fr/> ou <https://cic.lekiosqueaservices.fr/pro/>

et via l'onglet « services de nos partenaires » sur l'Espace personnel de la banque à distance des Clients. La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposés aux Utilisateurs.

- « **Partie** » : Au singulier, désigne indéfiniment le Client ou le Vendeur. Au pluriel, définit collectivement le Vendeur et le Client.
- « **Vendeur** » : désigne le professionnel dont les Produits sont référencés sur la Plateforme.
- « **Prestataire de Services de Paiement** » ou « **PSP** » : désigne la société, détentrice d'un agrément bancaire, fournissant, par l'intermédiaire de EI PSE, des services de paiement aux Vendeurs afin de leur permettre d'encaisser les paiements des Clients. Le Prestataire de Services de Paiement de l'Opérateur est PAYSURF, Etablissement de Paiement enregistré auprès de l'ACPR sous le numéro 969500OH36HO0ZTP9588 (https://www.regafi.fr/spip.php?type=simple&id_secteur=1&lang=fr&denomination=PAYSURF&page=af&id=405)
- « **Produits** » : désigne l'ensemble des biens et services proposés par le Vendeur au Client via la Plateforme.
- « **Services** » : désigne l'ensemble des Services proposés par l'Opérateur parallèlement à la mise à disposition de la Plateforme, dont fait partie le Service Marketplace.
- « **Service Marketplace** » : désigne le Service consistant dans la mise à disposition de la Plateforme permettant à titre principal de mettre en relation les Vendeurs et les Clients en vue de la vente des Produits.

- « **Site** » : désigne le Site de vente du Vendeur sur lequel les Clients peuvent être renvoyés pour effectuer certaines commandes.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur la Plateforme, qu'il soit Vendeur, Client, ou simple internaute.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Commerciales de la Plateforme sont proposées afin d'harmoniser la politique commerciale applicable aux ventes de Produits sur la Plateforme.

Dans certains cas, les Commandes des Clients s'effectueront directement sur la Plateforme (Mode Marketplace) Dans d'autres, les Clients seront renvoyés sur le Site du Vendeur pour pouvoir procéder à la commande (Mode Affiliation)

Toute commande passée via le Mode Marketplace implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Commerciales.

Toute Commande réalisée via le Mode Affiliation ne sera régie que par les Conditions Générales du Site du Vendeur.

Le Contrat de Vente du Produit est composé des Conditions Commerciales de la Plateforme, éventuellement complétées par les CGV du Vendeur ainsi que de la Fiche Produit.

En cas de contradiction entre les termes des CGV du Vendeur et les présentes Conditions Commerciales, ces dernières prévaudront suivant l'ordre suivant : Conditions Commerciales de la Plateforme, Fiche Produit, et enfin les CGV du Vendeur.

ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS COMMERCIALES

Le Client devra lire attentivement les présentes Conditions Commerciales et les accepter avant de procéder au paiement d'une Commande de Produit passée sur la Plateforme.

Les présentes Conditions Commerciales sont référencées en bas de chaque page de la Plateforme.

Le Client est invité à lire attentivement, télécharger et imprimer les présentes Conditions Commerciales ainsi que les CGV du Vendeur concerné par sa commande et à en conserver une copie.

Le Client s'engage à lire les Conditions Commerciales et les CGV des Vendeurs à chaque nouvelle Commande, la dernière version desdites Conditions Commerciales et des CGV du Vendeur s'appliquant à toute nouvelle Commande de Produit.

En cliquant pour confirmer la Commande, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Commerciales sans limitation ni condition.

ARTICLE 4. LA QUALITE DES PERSONNES AUTORISEES A DEPOSER UNE OFFRE DE BIENS SUR LA PLATEFORME

Seuls les Vendeurs professionnels sélectionnés par EI PSE peuvent déposer une offre de biens sur la Plateforme.

Ces Vendeurs sont sélectionnés par EI PSE en fonction de leur qualité et des garanties qu'ils présentent pour les Clients.

ARTICLE 5. COMMANDES

5.1. Identification

La Plateforme est directement accessible au Client lorsque celui-ci est connecté sur son espace de banque à distance.

Pour procéder à une Commande sur la Plateforme, le Client doit s'identifier :

- En choisissant de se connecter de façon déportée, via son Espace personnel de la banque à distance, en renseignant son Identité Numérique Bancaire ;
- En se connectant via le lien mis en place sur le site de la Banque au sein de l'Espace personnel de la banque à distance du Client

5.2. Caractéristique des Produits

Les Offres de Produits et plus généralement tout Contenu publié sur les Espaces de Vente des Vendeurs sont diffusés par ces derniers sous leur seule et entière responsabilité.

Chaque Vendeur s'efforce de présenter aussi clairement que possible les principales caractéristiques des Produits au sein de son Espace de Vente et les informations obligatoires que le Client doit recevoir en vertu du droit applicable. Le Client s'engage à les lire attentivement avant de passer commande sur la Plateforme.

5.3. Sélection des Produits

Après en avoir pris connaissance, le Client, sous sa seule responsabilité et en fonction de ses propres besoins, porte son choix sur le(s) Produit(s) faisant l'objet de sa commande. La responsabilité du Vendeur ne pourra être retenue d'aucune manière à ce titre.

5.4. Validation de la commande

Une fois les Produits sélectionnés et les données d'identification renseignées, un récapitulatif de la Commande est présenté, reprenant les informations relatives aux Produits, aux prix et aux quantités.

Le Client choisit ensuite son mode de paiement.

En cliquant sur « régler ma commande », le Client accepte sans réserve l'intégralité du Contrat de Vente. Ce dernier reçoit par courriel une confirmation de l'enregistrement de sa commande.

5.5. Confirmation définitive de commande

L'Opérateur transmet la commande au Vendeur concerné.

Une confirmation définitive est adressée au Client par le Vendeur, reprenant l'ensemble des éléments relatifs à la Commande.

Il appartient au Vendeur d'adresser au Client une facture conformément aux dispositions légales en vigueur ou sur demande du Client dans les cas où ce n'est pas obligatoire.

ARTICLE 6. PRIX

Les prix de vente des Produits sont librement définis par le Vendeur, dans le respect des lois et règlements en vigueur.

Les Parties peuvent toutefois se rapprocher pour définir ensemble des offres exclusives à destination des Clients.

Dans cette hypothèse, le Vendeur affichera le prix standard catalogue actualisé de ses Produits ainsi que la remise spécifique ou le service annexe complémentaire offert de manière exclusive aux Clients tel que négocié entre les Parties.

Les prix des Produits proposés à la vente par les Vendeurs sur la Plateforme sont exprimés en euros "Toutes Taxes Comprises" (TTC) pour les Clients consommateurs et "Hors Taxes" (HT) pour les Clients professionnels.

Le prix applicable est celui indiqué sur la Plateforme à la date à laquelle la commande est passée par le Client.

ARTICLE 7. PAIEMENT

7.1. Moyens de paiement

L'ensemble des paiements réalisés via la Marketplace sont gérés par le Prestataire de paiement (PSP) PAYSURF, habilité à cet effet par les Vendeurs avec lesquels il conclut un contrat de prestations de service.

Le Client règlera sa commande grâce aux moyens de paiement suivants :

- Par Carte Bancaire : sont acceptées CB, VISA, MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS ;
- Par virement bancaire ;
- Par tout type de moyens de paiement proposé par le Vendeur lorsque le Produit est commandé via son Site ;

7.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte bancaire du Client sera débité dès la Commande de Produit passée sur la Plateforme.

Si le Client décide d'annuler sa commande de Produit dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation détaillé à l'article 9 des présentes CGV, le Vendeur procédera au remboursement de sa Commande.

7.3. Refus de paiement

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le Client s'avèrerait impossible, la commande de Produit serait annulée et la vente automatiquement résiliée ou résolue.

ARTICLE 8. REALISATION DE LA VENTE

Le Vendeur s'engage, dans le cadre défini par les présentes Conditions Générales, à mettre en œuvre tous les moyens pour permettre l'exécution de la vente des Produits commandés par le Client.

Dans ce cadre, le Vendeur s'engage à respecter les indices de performance suivants en vue de ne pas porter préjudice à l'image des marques d'EI PSE et du site internet « le Kiosque à Services » sur lequel est hébergé la Plateforme :

- Délai d'acceptation d'une commande : inférieur à un (1) jour ouvré à compter de la notification de Commande ;

- Taux d'acceptation de commandes : supérieur à 95% ;
- Taux d'incident : taux de réclamation inférieur à 5 % et résolution des SAV à 80% sous 10 jours ouvrés ;
- Obligation de prise en charge de la réclamation sous 48 heures ;
- Obligation de traitement et réponse au client ayant fait la demande sous 48 heures ;
- Taux de remboursement : inférieur ou égal à 10% ;
- Assistance/SAV/Reporting :
 - Si connexion via le Mode Marketplace, obligation de tracer 100 % des échanges entre les Vendeurs et Clients via l'outil de ticketing interne à la Plateforme ;
 - Si connexion via le Mode Affiliation, obligation de reporting mensuel du Vendeur vers la Plateforme (dernier jour ouvré du mois) spécifiant le nombre de souscriptions réalisées dans le mois, la typologie détaillée des souscriptions, le chiffre d'affaires global et ventilé par souscription, le nombre global de SAV en cours, le nombre de nouveaux SAV du mois ainsi que le nombre de SAV résolu dans le mois écoulé. Ce reporting devra être fourni sous un format de fichier à définir entre les Parties.

Il est toutefois précisé que ces KPI peuvent évoluer en fonction des typologies de Produits vendus et des spécificités applicables à certains Vendeurs. Ils font alors l'objet d'une négociation entre l'Opérateur et le Vendeur et sont actés dans le contrat de partenariat qu'ils signent.

Le Vendeur s'engage à respecter des indices de performance permettant d'assurer un niveau de service en conformité avec les spécificités de son métier et dans l'esprit des KPI énoncés ci-dessus.

ARTICLE 9. DROIT DE RETRACTATION

9.1. Principe de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, pour tout achat de Produit effectué sur la Plateforme, le Client dispose de 14 jours à compter de la conclusion du Contrat de Vente pour les prestations de services et à compter de la réception du bien pour les biens ou les prestations de services impliquant la livraison d'un bien pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais.

Ce droit et ses modalités de mise en œuvre développées dans cet article et les suivants, concernent exclusivement les Clients possédant le statut de consommateur au sens du code de la consommation.

Au moment de sa Commande, si le Client souhaite que le Produit soit réalisé avant même l'expiration de son droit de rétractation, le Vendeur recueillera sa volonté *par tous moyens*.

9.2. Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, le Client doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour ce faire, le Client est invité à se rendre dans sa messagerie tripartite accessible depuis son Espace Client ou de la rubrique « Mes Services ». Au sein de cette rubrique, le Client aura la possibilité d'indiquer au Vendeur sa volonté d'exercer son droit de rétractation.

Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de [Coordonnées du Vendeur]

Numéro de téléphone du Vendeur :

Numéro de télécopieur du Vendeur :

Adresse de courrier électronique du Vendeur :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du Produit ci-dessous :

Référence du Produit

N° de la facture :

N° du bon de commande :

- Commandé le [_____]

- Moyen de paiement utilisé :

- Nom du Client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

- Adresse du Client :

- Signature du Client (sauf cas de transmission par courriel)

- Date

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

9.3. Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du Client, le Vendeur s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la volonté du Client de se rétracter.

Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Si le Client a demandé de commencer l'exécution du Service pendant le délai de rétractation, le Client devra payer au Vendeur un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment de sa rétractation, ce montant étant calculé par rapport à l'ensemble des prestations prévues au Contrat de Vente.

9.4. Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

- **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**
- **Fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuation sur le marché financier**
- **Prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si l'offre prévoit une date ou une période d'exécution spécifique**

ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ

IMPORTANT

L'Opérateur intervient comme simple intermédiaire entre le Vendeur et le Client lors de la Commande d'un Produit sur la Plateforme. A cet égard, la responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée en raison d'une inexécution contractuelle imputable au Vendeur.

Il est précisé que la responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au Client, notamment lors de la saisie de sa Commande.

Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que le Vendeur sera seul responsable des dommages directs causés au Client en raison de la Commande de Produit sur la Plateforme.

Conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Utilisation, il est rappelé que pour l'ensemble des contenus publiés par le Vendeur sur son Espace de Vente, l'Opérateur aura la qualité d'hébergeur au sens de l'article 6 I 2) de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique (*ci-après LCEN*).

En cette qualité d'hébergeur, l'Opérateur s'engage à retirer promptement tout contenu manifestement illicite dès qu'il en aura connaissance. La notification des contenus manifestement illicites peut se faire par courriel à l'adresse contactlekiosque@ei-pse.com et par courrier en recommandé avec accusé de réception selon les formes prescrites par l'article 6 I 5) de la loi du 21 juin 2004.

A titre d'exemple, l'Opérateur ne pourra voir sa responsabilité engagée en raison des contenus d'un Espace de Vente (*descriptif d'un Produit etc.*) sauf dans l'hypothèse où l'Opérateur n'aurait pas rendu inaccessible ledit contenu après qu'on lui a notifié son caractère manifestement illicite au sens et selon les modalités de la LCEN. En cas de litige entre un Client et un Vendeur, l'Opérateur pourra toutefois intervenir en vue de faciliter un rapprochement amiable.

ARTICLE 11. DONNÉES PERSONNELLES

S'agissant des traitements de données à caractère personnel effectués sur la Plateforme, l'Opérateur renvoie le Client à sa Politique de données personnelles disponible dans le FOOTER et dans son espace personnel.

ARTICLE 12. MODALITES DE REGLEMENT DES LITIGES

El PSE est un simple intermédiaire entre le Client et le Vendeur.

Lorsque le Client saisit le Service client de El PSE, cette dernière informera, dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées le Vendeur de cette réclamation. La réclamation du Client sera signalée au Vendeur par courriel.

En tout état de cause, le Vendeur s'engage à répondre à cette réclamation dans le délai de 48 heures, suivant la notification de la réclamation par le Service Client de El PSE.

Le Vendeur fera alors son affaire personnelle de la résolution du différend qui l'oppose au Client, El PSE étant un simple intermédiaire et non une partie au contrat conclu entre le Client et le Vendeur.

Néanmoins, si les échanges entre le Vendeur et le Client ne suffisent pas à trouver une solution amiable de règlement des litiges, El PSE pourra intervenir comme médiateur afin de tenter de parvenir à une solution.

En tout état de cause, tout litige en lien avec ce contrat sera directement réglé entre le Client et le Vendeur.

Si la contestation du Client s'avérait fondée, le Vendeur s'engage à procéder, dans les meilleurs délais, à la réalisation d'une nouvelle vente du Produit ou pourra procéder au remboursement total ou partiel du Produit commandé lorsque ce dernier le permet.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée, ou en cas d'absence de réponse, et sous réserve que la réclamation ait été introduite au cours des douze (12) derniers mois, le Client peut adresser une réclamation écrite au service de médiation :

Association des médiateurs européens (AME)

197 Boulevard Saint Germain

Paris, 75007

France

saisine@mediationconso-ame.com

+33 (0)953010269

Ou soumettre directement son litige dans la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, accessible tant aux consommateurs qu'aux professionnels, personnes physiques et morales :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux Parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de médiation.

ARTICLE 13. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Les présentes Conditions Commerciales sont soumises au droit français.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.