

Nos conditions générales de ventes

PREAMBULE

« EIDM » désigne l'association loi 1901 PAROLE ET PARTAGE, association loi 1901, sise 1, rue de Stockholm 75009 Paris, immatriculée à la préfecture de police de Paris, sous le n° siret 84189069200012, agissant pour son compte

« Site » désigne le site de la Boutique hébergé à l'adresse suivante : www.eid-mission.org, il est ouvert à tout utilisateur du réseau Internet et est édité par l'association Parole et Partage. Le Site permet à l'EIDM de proposer des Produits à la vente à des Internautes naviguant sur le Site.

« Vous » désigne la personne physique naviguant sur le Site et susceptible de passer une Commande ;

« Produit » désigne tout produit quel qu'il soit, objet de votre commande, proposé à la vente sur le Site conformément aux présentes Conditions Générales de Vente, en ce compris les abonnements aux formations. Les règles applicables aux Produits le sont également pour les « Services » proposés lorsque les Conditions Générales de Vente ne distinguent pas.

« Commande » désigne l'achat du (des) Produit(s) effectué par vos soins sur le Site conformément aux présentes Conditions Générales de Vente ;

« Offres numériques » désignent les abonnements aux contenus numériques payants proposés par le Site, accessibles selon la formule choisie et une fois le paiement effectué.

« Boutique » désigne la Boutique en ligne sur laquelle vous pouvez commander un Produit. La Boutique fonctionne avec un panier commun et un compte Client L'EIDM unique par Client et pour toute la Boutique ;

« Confirmation de commande » désigne les documents (page du Site et mail) récapitulatifs des éléments de la Commande et des coordonnées complètes que vous avez communiquées. La confirmation de commande comprend outre ces informations, la première notification de prélèvement SEPA, le cas échéant.

« Mon compte » : désigne la rubrique de la Boutique, accessible uniquement après s'être identifié, depuis laquelle vous pourrez gérer vos informations personnelles, vos commandes, vos abonnements.

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent toute transaction effectuée sur le Site entre l'EIDM et vous, les deux parties les acceptant sans réserve. Il est précisé que les Produits et Services sont destinés à votre utilisation personnelle. Ces Conditions Générales de Vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout document. Vous déclarez les accepter pleinement et sans réserve.

Vous déclarez enfin être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale vous permettant d'effectuer une Commande sur le Site.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir, dans le monde entier, exclusivement à raison des relations qu'elles établissent sur le réseau Internet et uniquement sur le Site, les droits et obligations des Parties nées de la vente en ligne des Produits proposés sur le Site.

Les présentes Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications, vous êtes invité à les consulter régulièrement ainsi qu'à les imprimer. En cas de

modification, votre Commande reste régie par celles qui étaient en ligne et que vous avez acceptées au jour de la passation de la Commande.

ARTICLE 2 – PRIX

2.1 Tarif(s) applicable(s)

L'EIDM propose de nombreuses offres, toutes soumises aux présentes CGV dont l'ensemble des conditions détaillées, telles que notamment la durée, la fréquence, le prix, les conditions de renouvellement, sont prévues dans l'offre choisie conformément aux dispositions de l'article L112-1 du Code de la consommation. Les tarifs sont indiqués en euros toutes taxes comprises, hors participation aux frais de traitement et d'expédition, le cas échéant.

Le prix du livre physique et les frais de ports consécutifs à sa livraison sont établis dans le respect de la loi Lang n° 81-766 du 10 Août 1981 et de la loi **n° 2014-779 du 8 juillet 2014 encadrant les conditions de la vente à distance des livres.**

Le prix du livre numérique est établi dans le respect de la loi **n° 2011-590 du 26 mai 2011 relative au prix du livre numérique.**

Tout changement du taux de TVA applicable pourra être répercuté.

Le prix applicable à la Commande est celui indiqué sur la page récapitulatif du contenu de votre panier avant validation de la Commande, et confirmé sur la confirmation de Commande transmise par email.

2.2 Modification de prix

L'EIDM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande sous réserve de disponibilité. Les Produits demeurent la propriété de L'EIDM jusqu'au complet paiement de leur prix, à l'exception des numéros servis au titre de l'abonnement au(x) magazine(s).

L'EIDM se réserve la faculté d'augmenter le prix des abonnements dans les conditions suivantes :

- *pour un Abonnement à « durée fixe » au terme de la durée d'abonnement en cours ;*
- *pour un Abonnement à « durée libre » L'EIDM vous adressera, dans un délai suffisant, une lettre vous informant de l'augmentation de prix de l'abonnement et de sa date d'application. A réception de cette correspondance, vous serez libre de résilier votre abonnement en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Votre opposition expresse à l'augmentation du tarif entraînera la résiliation de votre abonnement et ne pourra donner lieu à indemnité.*

2.3. Diversité d'Offres Numériques

Vous disposez de différentes formules de souscription d'abonnement pour accéder à un accès différencié aux Offres Numériques.

Le détail des différentes offres est disponible dans l'espace abonnement du Site.

Les contenus accessibles via une Offre Numérique sont accessibles uniquement pendant la durée de ladite Offre.

ARTICLE 3 – COMMANDE

3.1 Vérification de votre Commande avant paiement

A tout moment et avant paiement, vous pouvez obtenir un récapitulatif des Produits sélectionnés en cliquant sur l'icône « Mon Panier ». Vous pourrez ensuite finaliser votre sélection de Produits et les commander en cliquant sur « Valider et procéder au paiement ».

Vous devrez vous identifier en remplissant avec exactitude le formulaire proposé.

Vous êtes informé et acceptez que la saisie de tout identifiant vaut preuve de votre identité.

Une fois identifié, une Confirmation de commande apparaîtra à l'écran, récapitulant :

- *L'identité du fournisseur et ses coordonnées ;*
- *Les caractéristiques essentielles du Produit commandé ;*
- *Les modalités de livraison ;*
- *Le prix toutes taxes comprises (TTC) et les modalités de paiement ;*
- *Les coordonnées du service clientèle ;*
- *Les modalités de résiliation du contrat, de règlement des litiges et le cas échéant d'autres conditions contractuelles ;*
- *Les informations relatives au service après-vente*
- *Les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle du fournisseur ;*
- *Les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation lorsque le droit existe et notamment, le fait qu'en cas de rétractation,*
 - *le cas échéant, si une obligation de retour des Produits est prévue, que les frais de renvoi seront à votre charge et le montant desdits frais si le Produit ne peut être, en raison de sa nature, renvoyé par la Poste ;*
 - *le rappel de l'obligation de payer un montant correspondant au service fourni jusqu'à la décision de se rétracter lorsque l'Offre de Service a commencé à être exécutée à la demande exprès du Client ;*
- *Les hypothèses dans lesquelles vous ne pouvez pas ou plus exercer votre droit de rétractation en application de l'article L221-28 du Code de la consommation,*
- *Les informations relatives aux coordonnées de l'EIDM (adresse électronique, adresse postale, le cas échéant), le coût de la communication ;*
- *la possibilité, en cas de contestation, de présenter une réclamation au Service Client, dans les conditions visées à l'article 8 des présentes CGV.*

Toutefois, si la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps (comme par exemple, l'utilisation d'un smartphone), seules les informations suivantes apparaîtront à l'écran :

- *L'identité du fournisseur ;*
- *Les caractéristiques essentielles des Produits ou des Services ;*
- *Les quantités, prix des Produits ou Services sélectionnés par vos soins, frais de livraison, ainsi que le montant total de la Commande ;*
- *Vos coordonnées et l'adresse de livraison des Produits ;*
- *s'il y a lieu, la durée minimale des obligations du contrat ;*
- *Les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation lorsque le droit existe et notamment, le fait qu'en cas de rétractation,*
 - *le cas échéant, si une obligation de retour des Produits est prévue, que les frais de renvoi seront à votre charge et le montant desdits frais si le Produit ne peut être, en raison de sa nature, renvoyé par la Poste ;*

- *le rappel de l'obligation de payer un montant correspondant au service fourni jusqu'à la décision de se rétracter lorsque l'Offre de Service a commencé à être exécutée à votre demande ;*
- *Les hypothèses dans lesquelles vous ne pouvez pas ou plus exercer le droit de rétractation en application de l'article L221-28 du Code de la consommation.*
Les autres informations seront délivrées au moment de la Confirmation de Commande.

3.2 Passation de votre commande

Conformément aux dispositions de l'article L221-14 du Code de la consommation, vous serez alors invité à reconnaître que la passation de la commande oblige à son paiement.

La passation d'une Commande nécessite que vous disposiez d'une boîte aux lettres électronique.

A défaut, vous ne pourrez pas passer de Commande.

Dès validation de la Commande, celle-ci est enregistrée et devient irrévocable.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation sous la forme d'une Confirmation de commande électronique reprenant l'intégralité des informations contractuelles susvisées et confirmant, le cas échéant, votre accord exprès pour la fourniture d'un contenu numérique non présenté sur un support matériel ou pour la fourniture du Service avant l'expiration du délai de rétractation et de votre renoncement à l'exercice du droit de rétractation.

Si la Commande porte sur une Offre numérique, vous serez alors invité à donner votre accord exprès pour la fourniture immédiate d'un contenu numérique non présenté sur un support matériel et à renoncer à l'exercice de votre droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L221-13 du Code de la consommation.

Si la Commande porte sur une Offre de Service, vous serez alors invité à donner votre accord exprès pour la fourniture intégrale du Service avant l'expiration du délai de rétractation et de votre renoncement à l'exercice du droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L221-25 du Code de la Consommation.

Si l'Offre de Service implique une prestation sur une durée supérieure au délai de rétractation, vous serez invité à donner votre accord pour que l'exécution de la fourniture du Service commence avant l'expiration du délai de rétractation et à reconnaître que vous êtes informé qu'en cas d'exercice du droit de rétractation, vous serez remboursé des sommes payées sous déduction du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de rétractation.

3.3 Indisponibilité des Produits, erreurs

Lors de la réception de la Commande, **l'EIDM** se réserve la possibilité de la refuser, en particulier dans le cas où les Produits ne seraient plus disponibles ou dans l'hypothèse d'une erreur manifeste sur le prix.

- Les offres de Produits sont proposées dans la limite des stocks disponibles. Pour les Produits non stockés dans les entrepôts de l'**EIDM**, les offres sont valables sous réserve de disponibilité chez les fournisseurs de l'**EIDM**.
- En cas d'indisponibilité de Produit après passation de la Commande, l'**EIDM** vous en informera dans les meilleurs délais. Vous pourrez demander l'annulation ou l'échange de votre Commande.
- Si le Produit proposé en échange ne vous convenait pas, l'**EIDM** annulera de la Commande le Produit indisponible, et vous remboursera toutes les sommes versées en paiement dudit Produits, y compris le surplus de frais de livraison payé par vos soins, le cas échéant.

3.4 Confirmation et preuve de votre commande

Lorsque la Commande est acceptée, l'**EIDM** vous adresse une confirmation de Commande par courriel.

ARTICLE 4 –PAIEMENT

Le règlement s'effectue par :

- Prélèvement SEPA ;
- Carte bancaire : l'**EIDM** utilise le service de paiement sécurisé Stripe, qui intègre la norme de sécurité SSL, afin de protéger toutes les données liées aux informations personnelles et aux moyens de paiement.

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire (Bleue, Visa, Mastercard), vous renseignerez votre numéro de carte, la date d'expiration de celle-ci et le cryptogramme figurant au dos de la carte. Le débit interviendra à l'expédition de la commande.

Dans l'hypothèse d'un prélèvement SEPA, vous êtes invité à télécharger depuis le site le formulaire de prélèvement SEPA. Ce document vous permet de :

- *donner mandat à l'**EIDM** d'émettre des prélèvements sur le compte renseigné et indiqué par vos soins ;*
 - *indiquer à votre banque d'autoriser les prélèvements émis par l'**EIDM***
- Une fois rempli, vous devez retourner le formulaire dûment complété.

Le 1er prélèvement SEPA, notifié dans la confirmation de commande, sera effectué dès la mise en place de votre abonnement.

Si vous êtes titulaire d'une carte « Cadeau EIDM » : à l'étape "Choix du moyen de paiement", il convient de cocher la case "Vous bénéficiez d'un chèque cadeau ou d'une carte cadeau". Vous serez alors invité à saisir le code figurant sur ladite carte ou le chèque-cadeau, et son montant sera déduit du montant de sa commande. (les chèques-cadeaux et cartes cadeaux sont non cumulables, et utilisables en une seule fois et qu'aucun remboursement de la différence si le montant de la commande est inférieur à celui du chèque cadeau ou de la carte cadeau ne sera effectué [\[CH3\]](#))

Le règlement des Offres Numériques s'effectue exclusivement par carte bancaire et prélèvement.

*L'**EIDM** se réserve le droit de refuser toute Commande ou toute livraison en cas de litige, de non-paiement total ou partiel de la Commande ou d'une Commande précédente, de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.*

ARTICLE 5 - LIVRAISON

La réception du premier numéro de l'abonnement est variable selon les titres, du fait de leur périodicité différente. La réception du cadeau, le cas échéant, peut prendre plusieurs semaines.

Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée lors de votre Commande. Vous vous engagez à réceptionner les Produits commandés. En cas de Commande d'un magazine vous recevrez, dans un délai de 48h maximum à compter de la Commande, un email de confirmation de cette dernière précisant la date de parution du premier numéro à servir.

S'agissant de la Commande d'un abonnement à une publication périodique, L'EIDM s'engage à la réception du premier numéro dans un délai de quatre (4) semaines au maximum, à compter de la date de la confirmation de Commande. S'agissant de la Commande d'un Produit autre qu'un abonnement, la date limite de livraison sera indiquée dans la fiche récapitulative du panier disponible avant le paiement.

S'agissant de toute commande d'Offre Numérique, vous pouvez consulter l'état de votre abonnement dans la rubrique « Mon Compte ». Les contenus accessibles via une Offre Numérique sont disponibles immédiatement après la passation de commande, sur le Site, sous réserve de votre accord exprès pour que le contenu numérique vous soit fourni et de votre renoncement au délai de rétractation.

En tout état de cause, et en cas de Produits livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, le délai de livraison est basé sur le délai le plus long. **L'EIDM** se réserve toutefois la possibilité de fractionner les livraisons. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

Hors les cas de commande d'abonnement à une publication périodique, vous pouvez choisir un mode d'expédition express (Colissimo), sous réserve d'acquitter la somme correspondante aux frais de traitement et d'envoi. Si vous avez choisi une livraison en Colissimo, le délai ne dépassera pas dix (10) jours.

Vous assumez le risque du transport. En cas de dommages survenus lors du transport des Produits commandés, vous disposerez d'un délai de trois (3) jours à compter de la livraison afin de formuler une protestation motivée à l'adresse suivante : **ASSOCIATION PAROLE ET PARTAGE 1 RUE DE STOCKHOLM 75008 PARIS**. Toute Commande passée sur le Site et livrée hors de France est soumise à un délai de livraison maximum de 4 semaines. Elle pourra être soumise à des taxes éventuelles et à des droits de douane qui sont imposés lorsque le colis parvient à sa destination. Ces droits de douane et ces taxes éventuels liés à la livraison d'un Produit sont à votre charge et relèvent de votre responsabilité. **L'EIDM** n'est pas tenu de vérifier et de vous informer des droits de douane et taxes applicables ; il vous appartient de vous renseigner auprès des autorités compétentes de votre pays.

ARTICLE 6 – SÉCURISATION DES PAIEMENTS PAR CARTE BANCAIRE SUR LE SITE

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation visant à protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées au moyen de paiement.

Les données bancaires que vous nous communiquez, et cryptées sur votre propre terminal ne sont pas transmises en clair, et ne sont ni connues ni conservées par **L'EIDM**. Cette transmission est effectuée de façon sécurisée grâce à un cryptage

des données par la technologie SSL (Secure Socket Layer). Ce cryptage rend incompréhensibles les données bancaires transmises.

Pour la sécurité des transactions, L'EIDM a en effet choisi de confier ces tâches de collecte et de conservation éventuelle de données à un prestataire, Stripe et sa solution PAYLINE, prestataire en matière de paiement certifié PCI-DSS. Cette norme est un standard de sécurité international assurant la confidentialité et l'intégrité des données bancaires des porteurs de cartes.

A tout moment, vous pouvez vérifier si vous vous trouvez sur une page sécurisée en observant deux indicateurs :

- Un petit cadenas sur la barre d'état au bas de l'écran
 - Le http:// de l'adresse du site devient https:// (« s » signifie sécurisé).
- Enfin, lorsque vous quittez la page sécurisée, une nouvelle boîte de dialogue vous en avertit, sauf si votre navigateur est paramétré pour bloquer cet affichage.

ARTICLE 7 - SATISFAIT OU REMBOURSÉ – DROIT DE RÉTRACTATION

7.1 Produits de presse (physiques ou numériques) : vente à l'unité de journaux périodiques ou magazines

En application de l'article L221-28 du Code de la consommation, vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation.

7.2 Produits de presse (physiques) : abonnements aux journaux périodiques ou magazines

En application de l'article L221-18 du Code de la consommation, vous bénéficiez du droit de rétractation, selon les modalités définies à l'article 7.6 des présentes CGV.

En outre, conformément aux usages commerciaux du Groupe L'EIDM et si vous souhaitez résilier votre abonnement et obtenir le remboursement des numéros restant à servir ou du temps d'utilisation restant, vous pouvez contacter le service client ou remplir le formulaire prévu à cet effet en mentionnant vos nom, prénom, adresse postale, adresse email ainsi que votre numéro d'abonné. La résiliation de l'abonnement prendra effet à réception du courrier/courriel par **L'EIDM**.

7.3 Offre numérique

En application de l'article L221-28 du Code de la consommation, lorsque la Commande porte sur une Offre numérique, la fourniture du contenu numérique avant l'expiration du délai de rétractation est subordonnée à votre accord exprès et à votre renoncement exprès au droit de rétractation.

Aussi, vous ne pourrez exercer votre droit de rétractation, selon les modalités et conditions définies à l'article 7.6, que si vous n'avez pas expressément renoncé et si l'Offre numérique n'a pas déjà commencé, avec votre accord, à être exécutée.

Lorsque l'Offre Numérique porte sur un abonnement à des Produits de presse numérique, conformément aux usages commerciaux de L'EIDM et dans l'éventualité où vous souhaitez résilier celui-ci et obtenir le remboursement des numéros restant à servir ou du temps d'utilisation restant, vous devez contacter le service client ou encore remplir le formulaire prévu à cet effet en mentionnant vos nom, prénom, adresse postale, adresse email ainsi que votre numéro d'abonné. La résiliation de l'abonnement prendra effet à réception du courrier/courriel par **L'EIDM**.

7.4 Services

En application de l'article L221-28 du Code de la consommation, lorsque la Commande porte sur un Service, vous disposez d'un droit de rétractation, selon les modalités et conditions définies à l'article 7.6, si vous n'y avez pas expressément renoncé et si l'Offre de Service n'a pas déjà été intégralement exécutée, avec votre accord exprès et préalable.

Lorsque le Service a été partiellement exécuté, et si vous exercez votre droit de rétractation, vous paierez un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de rétractation.

7.5 Autres Produits

Vous bénéficiez du droit de rétractation, selon les modalités définies à l'article 7.6 lorsque la Commande porte sur tout autre Produit.

Toutefois, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque les produits d'enregistrement audio, vidéo ou logiciels informatiques, objets de la Commande, ont été descellés après la livraison.

7.6 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Conformément à la législation en vigueur vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Le délai court à compter :

- du jour où vous ou un tiers autre que le transporteur désigné par vos soins, prenez physiquement possession du dernier ou des derniers Produits, lorsque la Commande porte sur la fourniture d'un ou plusieurs Produits commandés au moyen d'une seule commande ;
- du jour où vous ou un tiers autre que le transporteur désigné par vos soins, prend physiquement possession du premier numéro, lorsque la Commande porte sur un abonnement à une publication périodique physique ;
- de la conclusion du contrat lorsque la Commande porte sur un abonnement à des Produits de Presse numérique non fourni sur un support matériel ;
- de la conclusion du contrat lorsque la Commande porte sur la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel ;
- de l'acceptation de l'offre pour les Services.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier au service client de **l'EIDM 1 rue de Stockholm 75008 Paris** votre souhait de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté et qui vous aura été adressé par courriel, mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté au service Client. Dans ce cas, **l'EIDM** vous enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation par courriel.

En cas de rétractation, le prix du ou des Produits retournés ainsi que les frais de livraison vous seront remboursés (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous auriez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison proposé par **l'EIDM**) sans retard excessif et en

tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où **L'EIDM** sera informée de la décision de rétractation.

Toutefois, si vous avez déjà reçu le ou les Produits vendus, ou si **L'EIDM** a déjà expédié le ou les Produits vendus, **L'EIDM** pourra différer le remboursement jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du ou des Produits ou jusqu'à ce qu'elle ait reçu le ou les Produits retournés, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En cas de rétractation après achat d'un Service, le prix du ou des Services est remboursé, déduction faite d'un montant correspondant au(x) Service(s) d'ores et déjà fournis avant la décision de rétractation, lorsque ces Services ont été fournis avec votre accord exprès.

En cas de rétractation d'une offre d'abonnement aux journaux périodiques ou magazines, le prix de l'abonnement sera remboursé, déduction faite du ou des Produits d'ores et déjà servis.

L'EIDM procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. Si **L'EIDM** devait utiliser un autre moyen de paiement, elle sollicitera préalablement votre accord pour ce faire ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais à votre charge. Tout Produit à échanger ou à rembourser, en cas de non-conformité ou d'exercice du droit de rétractation devra être retourné dans son conditionnement et son emballage d'origine (pour les Cds et Dvds le blister d'emballage ne devra pas avoir été ouvert), et accompagné du talon figurant en bas de la facture ou du bon de livraison, au service client.

Les Produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront ni repris, ni remboursés.

Conformément aux dispositions de l'article L221-23 du Code de la consommation, il est toutefois précisé que vous ne serez responsable qu'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.

ARTICLE 8 -- SERVICE CLIENTÈLE – RECLAMATION- MEDIATION

8.1 Contacter notre Service Clientèle

Le service client de **L'EIDM** est à votre disposition.
L'EIDM –

TSA 50006 - 59714 LILLE Cedex 9

Pour l'exécution d'une Commande, l'exercice du droit de rétractation, la mise en jeu des garanties légales, ou l'émission d'une réclamation au numéro suivant : +33 (0)1 74 31 15 06

Pour tout autre renseignement, passation d'une réservation ou d'une Commande, au numéro suivant : +33 (0)1 74 31 15 06

8.2 Recourir à un médiateur gratuit en cas de désaccord avec notre Service Client

Si après demande écrite et échange avec notre Service Clients, votre réclamation est refusée, vous pouvez choisir de bénéficier d'un service de médiation entièrement gratuit.

Vous pouvez y recourir pour tous différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interruption d'une offre d'abonnement, d'un achat à l'acte d'un produit ou d'un Service qui n'auraient pas trouvé de solution.

Voici ces coordonnées :

Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris ou « CMAP »

39, avenue F. D. Roosevelt

75008 Paris

courriel : consommation@cmap.fr

Tant vous que L'EIDM restent cependant libres d'accepter ou de refuser ce recours amiable à la médiation.

8.3 Règlement en ligne des litiges

L'Union Européenne met à la disposition des consommateurs une plateforme **qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens :**

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Si vous avez un problème concernant un achat en ligne, vous pouvez utiliser ce site pour essayer d'obtenir un règlement extrajudiciaire. Pour l'utiliser, vous devez vivre sur le territoire de l'Union européenne.

Vous pouvez l'utiliser pour introduire une plainte concernant des biens ou services que vous avez achetés par internet et trouver une tierce partie neutre (un «organisme de règlement des litiges»).

ARTICLE 9 - CONFORMITE DES PRODUITS – GARANTIES

Tous les Produits en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité (article L217-1 et suivants du Code de la Consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil), vous permettant de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes. Vous êtes informé que la société **L'EIDM** est le garant de la conformité des Produits dans le cadre de ces deux garanties légales.

9.1 Garantie de conformité

VOS DROITS EN CAS DE NON CONFORMITE D'UN PRODUIT :

- *Vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;*
 - *Vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la Consommation;*
 - *Vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien ;*
- Cette garantie s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Lorsque vous agissez en garantie contre les défauts cachés de la chose vendue, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Pour être conforme à votre Commande, le bien doit correspondre à la description figurant sur notre Site, et posséder les qualités énumérées, ou plus largement présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard notamment à sa fiche produit.

Si tel n'est pas le cas, il convient de nous faire savoir par écrit les défauts constatés et de nous renvoyer le Produit concerné. Si le défaut de conformité est confirmé, L'EIDM procédera à un échange ou à la réparation du bien en fonction du coût conformément à l'article L.211-9 du Code de la consommation.

Les frais de retour vous seront remboursés, sur présentation de justificatifs. Si vous ne les joignez pas, le remboursement desdits frais sera effectué au tarif postal de base.

9.2 Garantie des vices cachés

Si vous estimez que votre Produit souffre d'un vice caché, c'est-à-dire d'un défaut caché antérieur à la vente qui le rend impropre à l'usage auquel il est destiné, ou qui diminue tellement cet usage que vous ne l'auriez pas acquis, ou encore que vous n'en auriez donné qu'un moindre prix, vous pouvez bénéficier de la garantie des vices cachés. **La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.**

Dans ce cas, vous devez rapporter la preuve du vice, qui n'est pas présumé.

Si le vice est avéré, vous avez le choix entre les deux options suivantes :

- Retourner le Produit et obtenir remboursement ;
- Le garder et vous faire rembourser une partie du prix.

ARTICLE 10 – RETOUR DES PRODUITS

Tout Produit devra être retourné dans son conditionnement et son emballage d'origine (pour les Cds et Dvds le blister d'emballage ne devra pas avoir été ouvert), et accompagné du talon figurant en bas de la facture ou du bon de livraison, au service client.

Les Produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront ni repris, ni remboursés.

Néanmoins, vous ne serez responsable qu'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.

Conformément à l'article L221-24 du Code de la consommation, tout remboursement d'un Produit pour quelque motif que ce soit sera effectué dans un délai maximum de 14 jours suivant la date à laquelle vous fournissez à L'EIDM la preuve de l'expédition du ou des Produits, ou à défaut à la date à laquelle L'EIDM a récupéré le ou les Produits retournés par vos soins

Cette preuve d'expédition doit être communiquée à L'EIDM à l'adresse suivante :
[...][\[CH5\]](#) .

Le remboursement sera effectué par L'EIDM ou MILAN PRESSE suivant le mode de paiement que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de votre part pour l'utilisation d'un autre mode de paiement sans frais.

Le prix du ou des Produits retournés ainsi que les frais de livraison vous seront remboursés (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous auriez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison proposé par L'EIDM).

ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ

Les Produits proposés sur le Site sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de **L'EIDM** ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les Produits sont livrés. Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits ou Services que vous envisagez de commander.

Les photographies et les textes reproduits sur le Site et illustrant les Produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de **L'EIDM** ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

Le Site est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de sa fermeture pour maintenance ou réparation ou en cas de force majeure ou de tout événement échappant au contrôle de **L'EIDM**. La force majeure est définie par la jurisprudence des juridictions françaises comme tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, totalement indépendant de la volonté et du contrôle des parties, incluant, sans limitation, une réglementation, au sens large, d'une autorité étatique ou supranationale, un état de guerre ou d'urgence, un feu ou un mouvement de grève d'un prestataire de Services.

L'EIDM ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas d'indisponibilité du Produit, de cas fortuit, de force majeure, de perturbation ou de grève totale ou partielle des moyens de communications ou de télécommunications. En tout état de cause, la responsabilité de **L'EIDM** sera limitée au montant de votre Commande.

L'EIDM n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects, notamment de perte d'exploitation, de perte de profit.

Des liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer vers d'autres sites. **L'EIDM** dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française. La langue des présentes Conditions Générales de Vente est la langue française. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.