CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - CLC

Maj au 25/06/2021 - modifiable sans préavis

ARTICLE 1 - APPLICATION DES CONDITIONS

GÉNÉRALES DE VENTE.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées, par commodité, les « CGV ») constituent le régime auquel le vendeur subordonne la vente de ses véhicules au consommateur. Par consommateur, on entend le consommateur personne physique qui achète le véhicule objet de la vente dans un but étranger à son activité commerciale ou professionnelle. Toute vente de véhicule effectuée par le vendeur se trouve ainsi régie par les CGV et le fait pour l'acheteur de passer commande implique l'adhésion de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 2 - RÉGLEMENTATION RELATIVE AUX

PERMIS DE CONDUIRE (DEPUIS LE 19 JANVIER 2013)

Les différentes catégories de permis de conduire sont définies à l'article R.221-4 du code de la route. Pour tracter une remorque ou une caravane (ci-après la « Remorque »), le conducteur d'un véhicule automobile ayant un poids total autorisé en charge (ci-après le «PTAC») qui n'excède pas 3,5 tonnes, affecté au transport de personnes et comportant, outre le siège du conducteur, huit places assises au maximum, doit être en possession : Uniquement du permis B : pour une Remorque dont le PTAC est inférieur ou égal à 750 kg OU pour une Remorque dont le PTAC est supérieur à 750 kg et inférieur ou égal à 3,5 tonnes ET si le cumul des PTAC du véhicule tracteur et de la Remorque est inférieur ou égal à 4,250 tonnes. Une formation supplémentaire (formation «remorque») sera toutefois nécessaire si le PTAC du véhicule tracteur et de la Remorque est supérieur à 3,5 tonnes sans dépasser 4,250 tonnes et donnera lieu à une mention additionnelle B96 sur le permis. Du permis BE : pour une Remorque dont le PTAC est supérieur à 750 kg et inférieur ou égal à 3,5 tonnes (la mention additionnelle spécifique 79.06 sur les permis EB obtenus avant le 01.01.2013 permet toutefois de tracter une remorque dont le PTAC est supérieur à 3,5 tonnes) lorsque le cumul des PTAC du véhicule tracteur et de la Remorque est supérieur 4,250 tonnes et dans la limite de 7 tonnes de poids total roulant autorisé. Il est rappelé en outre que la masse réelle de l'ensemble véhicule tracteur/remorque ne doit pas dépasser le poids total roulant autorisé figurant sur la carte grise du véhicule tracteur (F3) et que le poids réel de la Remorque ne doit pas dépasser de plus de 30 % le poids réel de la voiture. Si le PTAC de la remorque est supérieur à 3,5 tonnes un permis CEI sera nécessaire.

INSTALLATION DES CARAVANES

Au sens de l'article R.111-47 du code de l'urbanisme, sont regardés comme des caravanes les véhicules terrestres habitables qui sont destinés à une occupation temporaire ou saisonnière à usage de loisirs, qui conservent en permanence des moyens de mobilité leur permettant de se déplacer par eux-mêmes ou d'être déplacés par traction et que le code de la route n'interdit pas de faire circuler. Les règles d'installation des caravanes sont définies aux articles R.111-48 et suivants du code de l'urbanisme. Article R.111-48 : l'installation des caravanes, quelle qu'en soit la durée, est interdite : a) Dans les secteurs où le camping pratique isolément et la création de terrains de camping sont interdits en vertu de l'article R.111-33 b) Dans les bois, forêts et parcs classés par un plan local d'urbanisme comme espaces boisés à conserver, sous réserve de l'application éventuelle des articles L.113-1 à L.113-5 ainsi que dans les zones de protection classées en application de l'article L.141-1 du code forestier. Article R.111-49 : l'installation des caravanes, quelle qu'en soit la durée, est interdite dans les secteurs où la pratique du camping a été interdite dans les conditions prévues à l'article R.111-34. L'interdiction n'est opposable que si elle a été portée à la connaissance du public par affichage en mairie et par apposition de panneaux aux points d'accès habituels aux zones visées par ces interdictions. Un arrêté conjoint des ministres chargés de l'urbanisme et du tourisme fixe les conditions dans lesquelles est établie cette signalisation. Sauf circonstance exceptionnelle, cette interdiction ne s'applique pas aux caravanes à usage professionnel lorsqu'il existe pas, sur le territoire de la commune, de terrain aménagé. Un arrêté du maire peut néanmoins autoriser l'installation des caravanes dans ces zones pour une durée qui peut varier selon les périodes de l'année et qui ne peut être supérieure à quinze jours. Il précise les emplacements affectés à cet usage. Article R.111-50 : notwithstanding les dispositions des articles R.111-48 et R.111-49, les caravanes peuvent être entreposées, en vue de leur prochaine utilisation : 1° Sur les terrains affectés au garage collectif des caravanes et résidences mobiles de loisirs, les aires de stationnement ouvertes au public et les dépôts de véhicules mentionnés au 1° de l'article R.421-19 et au 1° de l'article R.421-23 ; 2° Dans les bâtiments et remises et sur le terrain où est implantée la construction constituant la résidence de l'utilisateur.

ARTICLE 3 - INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES.

Préalablement à la signature de bon de commande et donc à la formation du contrat de vente, le vendeur a communiqué à l'acheteur l'ensemble des informations précontractuelles légalement obligatoires et notamment celles stipulées aux articles L.111-1 et R.111-1 du Code de la Consommation.

ARTICLE 4 - COMMANDES / FORMATION DU CONTRAT.

4.1 Toute vente fera l'objet d'un bon de commande établi par le vendeur et dûment rempli par l'acheteur. La vente est ferme et ne pourra en conséquence être modifiée que d'un commun accord des parties matérialisé par écrit. Il est rappelé que le vendeur pourra, au cas de besoin, modifier les termes de la commande au cas de modification liée à l'évolution technique dans les conditions édictées par l'article R. 132-2-1 V du Code de la consommation, sous réserve qu'il n'en résulte ni augmentation du prix, ni altération de la qualité et que l'acheteur ait la faculté de mentionner sur le bon de commande les caractéristiques auxquelles il subordonne son engagement. L'acheteur reconnaît que le véhicule commandé, tel que décrit au sein du bon de commande, est en adéquation avec ses besoins et ses attentes. Le bénéficiaire de la commande est personnel à l'acheteur et ne peut être cédé sans l'accord préalable et écrit du vendeur.

4.2 Hors la situation visée à l'article 4.3 ci-après, la vente est conclue définitivement à la date de signature par l'acheteur et le vendeur du bon de commande.

4.3 La vente assortie en tout ou partie d'un crédit affecté (tel que défini par l'article 1° du Code de la consommation) et non exclue (cf. notamment article L. 312-4 du Code précité) du champ d'application de la réglementation régissant le crédit à la consommation se trouve régie par les dispositions applicables au crédit à la consommation.

Il est précisé que si l'acheteur opte dans le cadre d'un financement à crédit pour un établissement financier autre que celui proposé le cas échéant par le vendeur, l'acheteur :

- fera son affaire personnelle avec l'établissement financier ainsi choisi par lui de la communication des documents et informations visés par la réglementation applicable au crédit à la consommation et qui doivent lui être remis par celui-ci.
- devra faire part dans un délai d'au plus quinze jours à compter de la conclusion du bon de commande du ou des nom(s) et adresse(s) du ou des établissement(s) financier(s) auprès duquel ou desquels la demande de crédit aura été sollicitée ainsi que des dates de validité de l'offre ou des offres de crédit remise(s) par le ou les établissements financiers considérés. A défaut de respect par l'acheteur d'une telle information, le vendeur aura la faculté de mettre un terme à la commande, ce sans indemnité au profit du vendeur ou de l'acheteur.

ARTICLE 5 - LIVRAISON.

5.1 La date et le lieu de livraison du véhicule sont indiqués au sein du bon de commande. La date précitée s'entend d'une date de livraison comprise-tenu notamment des impératifs de production. Le délai convenu sera, en cas d'évènement constituant un cas de force majeure ou en cas d'évènement non imputable à l'une des parties au contrat, prolongé au bénéfice de l'acheteur comme du vendeur, d'une période égale à celle résultant de cet évènement.

Il est par ailleurs indiqué sur le bon de commande la date à laquelle l'acheteur déclare être en mesure de prendre possession du véhicule.

5.2 Le vendeur adressera à l'acheteur un avis de mise à disposition du véhicule. Cette communication sera réalisée par le vendeur par écrit, et notamment par courriel, télécopie ou courrier recommandé avec accusé de réception.

5.3 L'acheteur prendra livraison du véhicule au lieu de livraison convenu au plus tard dans un délai de huit jours ouvrés à compter de la réception de l'avis de mise à disposition du véhicule. La livraison donnera lieu à l'établissement d'un bon de livraison dûment signé par l'acheteur. A défaut de retraitement du véhicule par l'acheteur dans le délai précité, le vendeur aura toute faculté de réclamer à l'acheteur réparation du préjudice qui lui est causé de ce fait.

5.4 Aucune livraison ne sera opérée tant que le règlement intégral du prix de vente

n'aura pas été effectué par l'acheteur.

ARTICLE 6 - PRIX / PAIEMENT.

6.1 Le prix figurant sur le bon de commande est garanti jusqu'à l'expiration du délai de livraison figurant sur le bon de commande. Si la livraison n'est pas effectuée dans le délai prévu et si le retard n'est pas imputable à l'acheteur, la garantie de prix sera prolongée jusqu'à la livraison effective du véhicule.

Cette garantie de prix n'est toutefois pas applicable au cas de nécessité de modifications techniques dues à l'application de réglementations imposées par les pouvoirs publics et impliquant un surcoût pour le vendeur. En cette circonstance, le prix de vente sera celui en vigueur au jour de la livraison.

6.2 Le prix est indiqué en euros (€) et toutes taxes comprises (T.T.C.), lesquelles taxes s'entendent de celles dues au vendeur au titre de la vente. Ce prix n'inclut donc pas les frais de carte-grise.

Le prix et les conditions de vente applicables à la commande sont ceux indiqués au sein du bon de commande établi par le vendeur. Il sera notamment distingué au sein du bon de commande le prix du véhicule, le cas échéant le prix des options et des prestations particulières ainsi que le prix total devant être acquitté par l'acheteur. Le prix est payable en euros (e) et s'entend véhicule livré au lieu de vente indiqué sur le Bon de commande.

L'intégralité du prix de vente du véhicule doit être payée, sous déduction du ou des acompte(s) versé(s) au vendeur, à la date de règlement indiquée au sein du bon de commande.

La commande est considérée comme définitivement réglée lorsque le montant qui y figure est définitivement crédité sur le compte bancaire du vendeur ou de toute autre personne expressément indiquée par le vendeur à l'acheteur.

ARTICLE 7 - GARANTIE LÉGALE ET GARANTIE

COMMERCIALE.

Les noms et adresses du vendeur garants de la conformité des biens permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité (art. 7.1 ci-dessous) et au titre de la garantie des défauts de la chose vendue (art. 7.2 ci-dessous), sont mentionnés dans l'encadré intitulé «établissement vendeur» figurant en tête de la page 1 du présent bon de commande.

7.1 Indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie, le vendeur est tenu à la garantie légale de conformité du véhicule prévu par les articles L.217-4 et suivants du Code de la Consommation. Cette garantie concerne le véhicule impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et/ou qui ne correspond pas à la description donnée par le vendeur et/ou qui ne possède pas les qualités présentées et/ou qui ne présente pas les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre et/ou qui ne présente pas les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties et/ou qui n'est pas propre à l'usage spécial recherché par l'acheteur et connu et accepté par le vendeur. L'action doit être mise en oeuvre dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance du véhicule. L'acheteur doit prouver le défaut de conformité et son antériorité à la vente mais bénéficie d'une présomption d'antériorité pendant les 6 mois suivant l'achat (portée à 24 mois pour les véhicules neufs à compter du 18 mars 2016). L'acheteur choisit entre la réparation ou le remplacement du véhicule. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte-tenu de la valeur du véhicule ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. Si la réparation et le remplacement du véhicule sont impossibles, l'acheteur peut obtenir la résolution de la vente (sauf en cas de défaut mineur) ou la diminution du prix.

7.2 De même, le vendeur est également tenu à la garantie légale des vices cachés prévue par les articles L.641 et suivants du Code Civil. Cette garantie concerne le défaut non apparent au jour de la vente qui rend le véhicule

impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquis ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il l'avait connu. L'action doit être mise en oeuvre dans les 2 ans à compter de la découverte du vice et l'acheteur doit prouver l'existence de celui-ci. L'acheteur peut soit garder le véhicule et demander une réduction de prix, soit rendre le véhicule et demander la restitution du prix.

7.3 Sur l'initiative du vendeur, une garantie commerciale venant en sus des garanties légales dont il est fait mention aux articles 7.1 et 7.2 ci-dessus peut être accordée par le vendeur à l'acheteur. Il en est alors fait mention expresse dans le bon de commande. Son contenu, sa durée, son prix, son étendue territoriale, ses conditions de mise en oeuvre sont définis par le vendeur. Le vendeur définit également si l'acheteur peut obtenir le remboursement et/ou le remplacement et/ou la réparation du véhicule. Si une telle garantie est consentie, un document spécifique écrit formalisant le régime et les conditions de cette garantie tels que détaillés ci-avant et spécifiant le nom et l'adresse du garant et remis par le vendeur à l'acheteur et est annexé au bon de commande dont il fait partie intégrante. Il est rappelé que conformément à la réglementation en vigueur, cette garantie commerciale ne peut faire échec à l'application en tout état de cause des garanties légales détaillées aux articles 7.1 et 7.2 ci-dessus qui obligent le vendeur à garantir l'acheteur contre toutes les conséquences des défauts ou vices cachés de la chose vendue.

ARTICLE 8 - REPRISE PAR LE VENDEUR D'UN

VEHICULE D'OCCASION.

8.1 La vente du véhicule par le vendeur peut, si le vendeur l'accepte expressément, comporter la reprise d'un véhicule d'occasion dont l'acheteur est propriétaire. En ce cas, cette reprise fait l'objet :

- le cas échéant, d'un état descriptif du véhicule objet de la reprise dont le modèle est proposé par le vendeur et dûment rempli sous sa responsabilité par l'acheteur. Cette exacte description est une condition essentielle de l'engagement de reprise par le vendeur. A défaut de réponse faite par l'acheteur concernant l'état du véhicule précité, ledit véhicule est réputé en bon état d'entretien et conforme aux règles de sécurité en vigueur.

- d'une mention expresse sur le bon de commande du véhicule vendu par le vendeur, laquelle comporte notamment la date de mise à disposition du véhicule au vendeur et le prix de reprise déterminé d'un commun accord des parties sur la base, le cas échéant, de l'état descriptif dont il est fait état ci-dessus.

La valeur de reprise ainsi arrêtée est définitive, ce sous réserve que l'acheteur remette au vendeur à la date et au lieu convenus le véhicule objet de la reprise libre de tout gage ou autres droits, et dans un état conforme à la description telle que formalisée, le cas échéant, au sein de l'état descriptif dont il est fait état ci-dessus. L'acheteur fournira notamment à cet effet au vendeur, à la date de reprise par le vendeur du véhicule, un certificat de contrôle technique daté de moins de 6 mois.

Dès lors, au cas de non-conformité constatée par le vendeur à la date de reprise par ce dernier du véhicule, le vendeur en informera l'acheteur et ceux-ci devront déterminer d'un commun accord, dans un délai de trois jours ouvrés à compter de l'information précitée, la minoration de la valeur de reprise. Au cas de désaccord entre l'acheteur et le vendeur sur les conditions et modalités de la reprise, le litige sera porté devant les juridictions habilitées.

8.2 L'engagement de reprise du véhicule d'occasion ainsi souscrit par le vendeur est lié à la conclusion définitive du contrat de vente (cf. article 4 des CGV) dont il constitue un élément de paiement du prix. Ainsi, la non conclusion du contrat de vente rend inopérant l'engagement de reprise précité.

8.3 De même, la résolution du contrat de vente entraîne la restitution du véhicule de reprise à l'acheteur. Si le véhicule a déjà été revendu par le vendeur au moment où intervient la résolution, le montant de la valeur du véhicule repris retenue pour régler le prix du véhicule à due concurrence est restituée à l'acheteur par le vendeur.

ARTICLE 9 - RÉSOLUTION OU RÉLIATION DE LA VENTE.

9.1 L'acheteur pourra dénoncer le contrat de vente et exiger le remboursement, majoré des intérêts calculés au taux légal, de l'acompte le cas échéant versé par lui, en cas de dépassement de la date de livraison indiquée sur le bon de commande non du à un cas de force majeure. Le retard de livraison pourra notamment être considéré comme du à un cas de force majeure lorsqu'il résultera de la défaillance du fabricant qui présentera les caractéristiques de la force majeure. Cette résolution se fera par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable. Elle aura lieu

immédiatement si le délai de livraison est une condition essentielle du contrat pour l'acheteur et après une mise en demeure fixant un délai supplémentaire raisonnable dans les autres cas. La résolution interviendra à la réception par le vendeur de la lettre ou de l'écrit à moins que la livraison soit intervenue entre-temps.

9.2 Le vendeur pourra résilier la vente en cas de non-paiement par l'acheteur au vendeur, à l'échéance ou aux échéances convenues, de toute ou partie de la somme ou des sommes dues par l'acheteur au vendeur au titre du contrat de vente. Cette résiliation sera signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et prendra effet si l'acheteur ne s'est pas acquitté dans un délai de sept jours à compter de la date de présentation de la lettre précitée de la somme due. Compte tenu des démarches engagées par le vendeur dans le cadre de la commande du véhicule objet de la vente, celui-ci sera autorisé à conserver à titre d'indemnité l'acompte versé le cas échéant par l'acheteur.

9.3 Dans le cas d'une vente assortie en tout ou partie d'un crédit affecté (tel que défini par l'article L. 311-1 1° du Code de la consommation) et non exclue (cf. notamment article L. 312-4 du Code précité) du champ d'application de la réglementation régissant le crédit à la consommation, il est fait application des dispositions de l'article L. 312-52 du Code de la consommation.

ARTICLE 10 - INFORMATION SUR LA DURÉE DE

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES.

Conformément à l'article L.111-4 du Code de la Consommation, l'information communiquée par le fabricant ou l'importateur au vendeur relative à la période pendant laquelle ou à la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation du véhicule sont disponibles sur le marché est à son tour délivré obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmé sur le bon de commande lors de l'achat du véhicule. Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnée au 1er alinéa, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement dans un délai de 2 mois, au vendeur qui le demande, les pièces détachées en question. Il est précisé que cette information ne met en aucun cas à la charge du vendeur un engagement de disposer un stock de pièces de rechange pendant le délai indiqué.

ARTICLE 11 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ.

Les véhicules dont la vente est régie par les CGV sont vendus avec une clause subordonnant expressément le transfert de leur propriété au paiement intégral du prix de vente. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle dès la livraison du véhicule (telle que définie par les CGV), au transfert à l'acheteur des risques de perte ou de détérioration du véhicule soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'il pourrait subir ou occasionner. L'acheteur devra souscrire une assurance garantissant l'ensemble des risques nés à compter de la livraison du véhicule précité et permettant au vendeur d'être directement indemnié. L'acheteur s'interdit de donner en gage ou de céder sous quelque forme que ce soit, à titre de garantie, la propriété du véhicule soumis à réserve de propriété. Aussi longtemps que la propriété ne lui en a pas été transmise, l'acheteur s'interdit de vendre le véhicule ou de le transformer ou de concéder sur lui des droits quelconques au profit d'un tiers. A défaut de règlement du prix par l'acheteur dans les conditions prévues à l'article 4 des CGV, et après mise en demeure restée infructueuse pendant sept jours, le vendeur pourra se faire remettre le véhicule par l'acheteur, ce quelque soit lieu ou le véhicule se trouve. Les frais occasionnés par cette reprise seront à la charge de l'acheteur.

ARTICLE 12 - INFORMATIONS LÉGALES SUR LES

DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Toutes les données à caractère personnel qui sont demandées à l'occasion de la signature du bon de commande sont traitées par le vendeur (dont les coordonnées complètes figurent dans l'encadré «Votre concession» du présent bon de commande). Ces données sont indispensables à la conclusion, l'exécution et la gestion du contrat de vente. Ces données peuvent être traitées par le vendeur — voire par des tiers — pour effectuer toute opération relative à la gestion des clients, à la prospection commerciale, à la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus, à l'élaboration de statistiques commerciales, à l'actualisation des fichiers de prospection du vendeur par l'organisme ou la personne ou le département du vendeur en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, à la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, à la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion des réclamations ou encore à la surveillance des fraudes. Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, l'acheteur se référera à la politique de protection des données personnelles du vendeur affichée et disponible dans son (ses) établissement(s) et sur son site Internet ou dont il pourra obtenir une copie sur simple demande par e-mail (dpo@clc-loisirs.com) ou à l'adresse indiquée dans l'encadré «Etablissement vendeur» du présent bon de commande.

En tout état de cause, l'acheteur dispose des droits suivants :

- droit d'accès à ses données personnelles qui figurent dans la base de données du vendeur,
- droit de rectification ou d'effacement de ses données, étant précisé que ce droit pourra être limité au regard des obligations contractuelles et/ou légales du vendeur,
- droit de limitation au traitement de ses données personnelles dans les cas prévus par la réglementation et notamment par l'article 18 du Règlement 2016-679 Général sur la Protection des Données (RGPD),
- droit de portabilité de ses données,
- droit d'opposition à la collecte et au traitement de ses données pour motifs légitimes,
- droit d'opposition à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale par le vendeur,
- droit de retirer son consentement à tout moment, pour les traitements pour lesquels le vendeur a collecté son consentement.

Il peut exercer ces droits, sans frais, en adressant au vendeur une demande par e-mail (dpo@clc-loisirs.com) ou à l'adresse indiquée dans l'encadré «Etablissement vendeur» du présent bon de commande.

L'acheteur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Naturellement, le vendeur est à sa disposition en cas de difficulté quelconque afin de trouver une solution amiable.

L'acheteur peut donner des directives générales ou particulières à un tiers de confiance certifié par la CNIL ou le vendeur, relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès. Il peut également désigner une personne chargée de leur exécution et les modifier à tout moment. En l'absence de directives données de son vivant, ses héritiers auront la possibilité d'exercer certains droits, en particulier le droit d'accès.

ARTICLE 13 - PROCÉDURE DE RÉCLAMATION - MÉDIATION

LES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Toute réclamation sera adressée par l'acheteur au vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de l'établissement de ce dernier figurant sur le bon de commande. Elle sera traitée dans les meilleurs délais par le vendeur. De plus, conformément à l'article 612-1 du Code de la consommation, l'acheteur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au vendeur. A cet effet, le médiateur de la consommation proposé par le vendeur à l'acheteur est CM2C et peut être joint par :

- voie électronique : www.cm2c.net ;
- ou par voie postale : CM2C – Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice, 14 rue saint jean, 75017 Paris