

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

**.NOUS VOUS INVITONS A TELECHARGER LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE, A LA DATE DE VOTRE COMMANDE. CELLES-CI REGISSENT VOTRE ACHAT ET/OU VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT, LE CAS ECHEANT.**

### LIBRAIRIE LA CROIX

Les présentes Conditions Générales de Vente (ou « **CGV** ») régissent toute transaction effectuée sur le Site entre vous et BAYARD. Vous déclarez les accepter pleinement et sans réserve.

Il est précisé que les Produits et Offres numériques sont destinés à votre utilisation personnelle. Ces Conditions Générales de Vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout document.

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

#### DEFINITIONS :

« **BAYARD** » désigne la société BAYARD, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 16 500 000 €, situé 18, rue Barbès - 92120 Montrouge, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 542 042 486.

« **Abonnement à durée libre** » : abonnement souscrit pour une durée indéterminée, avec prélèvement mensuel. Vous disposez alors d'une faculté de résiliation à tout moment.

« **Abonnement à durée fixe** » : abonnement souscrit pour une durée déterminée sur la base d'un montant forfaitaire payable en une fois. L'abonnement est valable pour l'ensemble de la durée souscrite.

« **Boutique/ Site** » désigne la boutique en ligne accessible à l'adresse suivante <https://www.la-croix.com>, ouverte à tout utilisateur du réseau Internet. Le Site permet à BAYARD de vous proposer, depuis sa Boutique, des Produits et/ou des Offres Numériques à la vente. La Boutique fonctionne avec un panier commun et un compte client Bayard unique par client et pour toute la Boutique.

« **Client** » et « **vous** » désigne toute personne physique passant une Commande sur le Site.

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

« **Confirmation de commande** » désigne les documents récapitulatifs des éléments de la Commande et des coordonnées complètes que vous avez communiquées, ainsi que le cas échéant, la première notification de prélèvement SEPA.

« **Donnée à caractère personnel** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (« **RGPD** »). Pour plus d'informations sur les traitements de Données à caractère personnel réalisés par BAYARD vous pouvez consulter notre politique de confidentialité en cliquant [ici](#).

« **Mon compte** » : désigne la [rubrique de la Boutique](#), accessible uniquement après identification, depuis laquelle vous pourrez gérer vos informations personnelles, vos Commandes, vos abonnements.

« **Offres Numériques** » désignent les offres d'achat de contenus numériques et/ou de services numériques proposées sur le Site et/ou les offres d'abonnement à de tels contenus/services. Les offres d'abonnement aux magazines peuvent comprendre, à titre accessoire, la fourniture ponctuelle et récurrente de la version numérique du magazine concerné et

doivent ainsi être considérées comme des Offres Numériques, au seul titre de la fourniture la version numérique de votre publication.

« **Produit** » désigne tout produit quel qu'il soit (hors Offres Numériques) objet de votre Commande, proposé à la vente sur le Site conformément aux présentes Conditions Générales de Vente, en ce compris les abonnements au(x) magazine(s) édités par BAYARD.

## **ARTICLE 1 – OBJET**

Les CGV ont pour objet de définir, dans le monde entier, à raison des relations qu'elles établissent sur le réseau Internet et uniquement sur le Site, les droits et obligations de BAYARD et du Client nés de la vente en ligne des Produits et/ou des Offres numériques.

## **ARTICLE 2 – INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS ET AUX OFFRES NUMERIQUES PROPOSES SUR LA BOUTIQUE**

### **2.1. Présentation des offres**

BAYARD propose de nombreuses offres, toutes soumises aux présentes CGV dont l'ensemble des conditions, telles que notamment la durée, la fréquence, le prix, les conditions de renouvellement, sont détaillées sur le Site.

En application de l'article L. 111-1 du Code de la consommation, sont également précisées les caractéristiques essentielles du Produit et/ou de l'Offre Numérique sur la fiche Produit du Site et/ou dans la FAQ et/ou si elles existent, les Conditions Générales d'Utilisation du Produit ou de l'Offre Numérique concerné. Ainsi, sont notamment précisées les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité des Offres numériques.

Lorsque la vente du Produit et/ou la fourniture de l'Offre numérique n'implique pas le paiement d'un prix ou qu'une contrepartie est nécessaire en complément du prix, BAYARD précisera sur le Site la nature de l'avantage attendu du Client (*par exemple : communication de l'adresse e-mail*).

### **2.2. Mises à jour**

#### **2.2.1 Mises à jour nécessaires au maintien de la conformité de votre achat**

BAYARD peut procéder à des mises à jour des contenus ou services numériques proposés dans les Offres numériques. Ces mises à jour peuvent être nécessaires au maintien de la conformité des contenus ou services numériques compris dans votre offre. Pour cette raison, BAYARD vous informe des mises à jour à venir, et des caractéristiques essentielles de ces dernières. BAYARD met ensuite lesdites mises à jour à votre disposition.

Si vous n'installez pas les mises à jour dans un délai raisonnable, BAYARD n'est pas responsable des défauts de conformité résultant du défaut d'installation dès lors que :

- Vous avez été correctement informé par BAYARD de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences de sa non-installation ;
- La non-installation ou l'installation incorrecte ne résulte pas de lacunes dans les instructions fournies par BAYARD.

#### **2.2.2 Mises à jour non nécessaires au maintien de la conformité de votre achat**

Les mises à jour non-nécessaires au maintien de la conformité seront, le cas échéant, réalisées conformément aux articles L. 224-25-26 et suivant du Code de la consommation.

## **ARTICLE 3 – INFORMATION SUR LE PRIX**

### **3.1. Prix applicable**

Les prix sont indiqués pour chaque offre sur la Boutique en euros toutes taxes comprises, hors participation aux frais de traitement et d'expédition pouvant s'appliquer.

Tout changement du taux de TVA applicable pourra être répercuté par BAYARD.

Le prix applicable à la Commande est celui indiqué sur la page récapitulant le contenu de votre panier avant validation de la Commande, et indiqué sur la Confirmation de Commande transmise par email.

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.

### **3.2 Modification de prix**

BAYARD se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment.

Les Produits et/ou Offres numériques seront facturé(e)s sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande.

#### Spécificité des offres d'abonnement :

BAYARD 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 », BAYARD 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 en cliquant [ici](#). Votre opposition expresse à l'augmentation du tarif entraînera la résiliation de votre abonnement sans donner lieu à indemnité.

Sur la distinction entre abonnement à « durée fixe » et à « durée libre » voir article « Définitions ».

## **ARTICLE 4 – LA COMMANDE**

### **4.1 Vérification de votre Commande avant paiement**

A tout moment et avant paiement, vous pouvez obtenir un récapitulatif des Produits et/ou des Offres numériques sélectionné(e)s en cliquant sur l'icône « Mon Panier ». Vous pourrez ensuite finaliser votre sélection de Produits et les commander en cliquant sur « Procéder au paiement ».

Vous devrez vous identifier en remplissant avec exactitude le formulaire proposé, précisant notamment le destinataire de la Commande.

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

Une fois identifié, un récapitulatif de la commande apparaîtra à l'écran, lequel reprend les informations essentielles afférentes à votre achat, conformément aux exigences des articles L.221-5 et L.221-12 du Code de la consommation.

### **4.2 Passation de votre Commande**

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-14 du Code de la consommation, vous serez 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 mentionnées à l'article 4.1.

#### **4.3 Indisponibilité des Produits - erreurs**

Lors de la réception de la Commande, BAYARD 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 BAYARD, les offres sont valables sous réserve de disponibilité chez les fournisseurs de BAYARD.

En cas d'indisponibilité de Produit après passation de la Commande, BAYARD vous en informera dans les meilleurs délais. Vous pourrez demander l'annulation ou l'échange de votre Commande.

En l'absence de Produit pouvant être échangé et dans l'hypothèse où vous demandez l'annulation de la Commande, BAYARD l'annulera et vous remboursera toutes les sommes versées en paiement dudit Produit, y compris, le cas échéant, le surplus de frais de livraison payé par vos soins, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze (14) jours qui suivent la dénonciation de la Commande.

#### **4.4 Confirmation et preuve de votre Commande**

Lorsque la Commande est acceptée, BAYARD vous adresse une confirmation de Commande par courriel.

### **ARTICLE 5 – PAIEMENT**

#### **5.1. Modalités du règlement**

Le règlement s'effectue par carte bancaire via Payline. BAYARD utilise le service de paiement sécurisé Payline, 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.

BAYARD 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 des organismes bancaires.

Les Produits demeurent la propriété de BAYARD jusqu'au complet paiement de leur prix, à l'exception des numéros servis au titre de l'abonnement au(x) magazine(s).

#### **5.2 Sécurité des paiements par carte bancaire sur le Site**

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation visant à protéger le plus efficacement 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 BAYARD. 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, BAYARD a en effet choisi de confier ces tâches de collecte et de conservation éventuelle de données à un prestataire, Monext 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 :

- La présence d'un cadenas sur la barre d'état au bas de l'écran ;
- Le http:// de l'adresse du site devient https:// (« s » signifie sécurisé).

Finalement, 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 6 – LIVRAISON ET TRANSFERT DE PROPRIETE**

### **6.1. Livraison du Produit et/ou de l'Offre numérique**

Les Produits physiques sont délivrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée lors de votre Commande. Vous vous engagez à réceptionner le(s) Produit(s) commandé(s).

Pour les Offres numériques, BAYARD s'acquittera de son obligation de délivrance en vous fournissant le contenu/service numérique via une ouverture d'accès ou un téléchargement.

Vous êtes dûment informé que les délais de livraison sont donnés à titre indicatif par BAYARD et peuvent varier en fonction de la nature du Produit et/ou de l'Offre numérique objet de la Commande.

- **S'agissant d'un abonnement à une publication périodique**, BAYARD fait ses meilleurs efforts afin que vous receviez votre numéro dans un délai de quatre (4) semaines au maximum, à compter de la date de la confirmation de Commande. Vous êtes toutefois informé que la réception du premier numéro de l'abonnement est variable selon la périodicité des titres. La réception du cadeau, le cas échéant, peut prendre plusieurs semaines.
- **S'agissant d'un Produit autre** qu'un abonnement à une publication périodique, la date prévisionnelle de livraison sera indiquée dans la fiche récapitulative du panier disponible avant le paiement. Sauf indication contraire, toute Commande passée sur le Site et livrée hors de France est soumise à un délai de livraison maximum de 4 semaines.
- **S'agissant d'une Offre numérique**, les contenus et/ou les services sont par principe, sauf indication expresse au moment de la Commande, disponibles immédiatement après la passation de la Commande.

Vous pouvez consulter l'état de votre Commande dans la rubrique « Mon Compte ».

BAYARD se réserve la possibilité de fractionner les livraisons. En cas de Produits livrables à des dates différentes compte tenu de leur indisponibilité, le délai de livraison est basé sur le délai le plus long. 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.

La livraison 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. BAYARD 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.

### **6.2. Transfert des risques**

Conformément à l'article L.216-2 du Code de la consommation, tout risque ou d'endommagement du Produit vous est transféré au moment où vous – ou un tiers désigné par vos soins – prenez physiquement possession du Produit livré.

En cas de dommages survenus lors du transport des Produits commandés, merci de contacter **BAYARD** à l'adresse suivante : Bayard – La Croix TSA 10065 - 59714 Lille Cedex 9

Lorsque vous décidez de confier le Produit à un transporteur autre que celui proposé par BAYARD, le risque de perte ou d'endommagement du Produit vous est transféré lors de la remise du Produit audit transporteur.

En cas de défaut de conformité du Produit, vous devez alors agir contre le transporteur par lettre recommandée dans les (3) trois jours. Le délai est porté à (10) dix jours s'il ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier l'état du colis.

### **6.3. Défaut de livraison**

*Toute réclamation pour défaut de livraison doit être adressée à BAYARD à l'adresse suivante : Bayard – La Croix TSA 10065 - 59714 Lille Cedex 9*

Conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison d'une Produit ou d'une Offre Numérique, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L 216-2 du Code de la consommation s'agissant des Produits, L.224-25-10 du Code de la consommation.

BAYARD vous invite néanmoins à contacter son service clients pour toute question à ce sujet.

## **ARTICLE 7 - DROIT DE RÉTRACTATION**

Suite à la passation de votre Commande sur le Site, vous pouvez disposer d'une faculté de rétractation en fonction de la nature des Produits/Offres numériques objets de votre Commande.

### **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 L. 221-18 10°) du Code de la consommation, vous bénéficiez du droit de rétractation, selon les modalités définies à l'article 7.7 des présentes CGV.

### **7.3 Offre d'abonnement à une Offre Numérique**

En application de l'article L221-28 du Code de la consommation, vous disposez d'un droit de rétractation.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier au service client votre souhait de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation [ici](#) 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. En pareil cas, le prix est remboursé, déduction faite d'un montant correspondant à l'abonnement consommé avant la décision de rétractation, lorsque cet abonnement a été fourni avec votre accord exprès.

### **7.4 Produits de presse (physiques) : impression à la demande/produit personnalisé**

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

## 7.7 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 du magazine, lorsque la Commande porte sur un abonnement à une publication périodique physique ;
- de la conclusion du contrat à distance lorsque la Commande porte sur une Offre Numérique ;

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier au service client de **Bayard TSA 10047 59714 Lille Cedex 9**, votre souhait de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation [ici](#) 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. BAYARD vous enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation par courriel.

## ARTICLE 8 – CONSEQUENCES DU DROIT DE RETRACTATION - RETOUR ET REMBOURSEMENT

Lorsque vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, conformément à l'article 7 ci-avant, les Produits doivent retourner à l'adresse suivante : **STACI 8 - ZAC des Béthunes - 44 avenue du Fond de Vaux - 95310 SAINT OUEN L'AUMONE** sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours exercice de votre droit de rétractation.

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.

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 BAYARD) sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où BAYARD sera informée de la décision de rétractation.

Toutefois, si vous avez déjà reçu le ou les Produits vendus, ou si BAYARD a déjà expédié le ou les Produits vendus, BAYARD 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.

Cette preuve d'expédition doit être communiquée à BAYARD à l'adresse suivante : BAYARD, Service Clients 18 rue Barbès – 92128 Montrouge Cedex.

**Commenté [CH1]:** A mettre à jour le cas échéant.

BAYARD procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. Si BAYARD 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.

## ARTICLE 9 - RESILIATION DES ABONNEMENTS

Vous bénéficiez de la faculté de résilier votre abonnement à durée libre, réglé par prélèvement. Pour cela il vous suffit de vous connecter à votre compte client, celui du payeur de l'abonnement.

Dans la rubrique "Mes abonnements", vous retrouvez tous vos abonnements en cours. Cliquez sur le lien "Résilier".

La prise en compte de l'annulation se fera dans un délai de 24h.

Pour les abonnements à durée fixe, réglés au comptant, nous vous invitons à vérifier l'échéance de l'abonnement sur votre compte client. Sans aucune action de votre part, votre abonnement se terminera à la date indiquée. Si nécessaire, nous vous invitons à contacter le service client dont les coordonnées sont indiquées à l'article 10 des CGV.

## **ARTICLE 10 – SERVICE CLIENTÈLE – RECLAMATION- MEDIATION**

### **10.1 Contacter notre Service Clientèle**

Le service client de BAYARD est à votre disposition :

**BAYARD**  
**TSA 10065**  
**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 03

Pour tout autre renseignement, au numéro suivant : +33 (0)1 74 31 15 0310.

### **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](mailto:consommation@cmap.fr)**

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

### **10.3 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 11 - CONFORMITE DES PRODUITS – GARANTIES**

Les Produits et/ou Offres numériques vendu(e)s sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité aux sens des articles L. 217-8 et suivants et 224-25-12 et suivants du Code de la Consommation. En effet :

- Tous les Produits en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie contre les vices cachés vous permettant de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes.
- Toutes les Offres Numériques en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie contre les vices cachés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

### **11.1 Garantie légale de conformité**

#### **11.1.1 Garantie légale de conformité applicable aux Produits physiques**

#### **ANNEXE À L'ARTICLE D. 211-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION**

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique **de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans**, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien **dans un délai de trente jours suivant sa demande**, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si:

1o Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien;

2o La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours;

3o La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement;

4o La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Pour bénéficier de la garantie légale de conformité, le Produit doit nous être retourné par voie postale dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Attention : celui-ci doit être dans l'état dans lequel vous l'avez réceptionné, avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...), ainsi qu'une copie de la facture afférente. Dans ce cas les frais postaux engendrés par l'envoi vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et sur présentation des justificatifs.

#### **11.1.2 Garantie légale de conformité applicable aux opérations de fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes**

*Exemple : lorsque votre abonnement à l'une de nos publications inclut la possibilité de télécharger la version numérique de votre magazine.*

#### **ANNEXE À L'ARTICLE D. 211-3 DU CODE DE LA CONSOMMATION**

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

#### **11.1.3 Garantie légale de conformité applicable au contenu numérique ou service numérique fourni de manière continue (abonnement) dans le cadre d'une Offre Numérique**

##### **ANNEXE À L'ARTICLE D. 211-4 DU CODE DE LA CONSOMMATION**

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de 30 jours (dans le cas d'un abonnement mensuel) ou 12 mois (dans le cas d'un abonnement annuel) à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant un délai de 30 jours (dans le cas d'un abonnement mensuel) ou 12 mois (dans le cas d'un abonnement annuel).

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si:

1o Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité;

2o La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée;

3o La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur;

4o La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur;

5o La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

## **11.2 Garantie des vices cachés – articles 1641 et suivants du Code civil**

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 12 – RESPONSABILITÉ**

Les Produits et/ou Offres numériques proposé(e)s sur le Site sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de BAYARD ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les Produits sont livrés et/ou l'Offre numérique utilisée. Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits ou Offres numériques que vous envisagez de commander.

Les photographies et les textes reproduits sur le Site et illustrant les Produits et/ou les Offres numériques présenté(e)s ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de BAYARD 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 BAYARD. 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 BAYARD.

BAYARD 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.

BAYARD 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. BAYARD dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

**ARTICLE 13 - 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.