

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### - Solutions Pack Livres et Sac Allégé -

*Version en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2026*

Les présentes conditions générales régissent la vente par l'ARBS à ses Elèves Membres des Solutions Pack Livres et Sac Allégé.

Les Manuels Scolaires susceptibles d'être mis à la disposition des élèves par l'Etablissement, distribués et ramassés par l'ARBS pour l'Etablissement, selon les conventions passées entre l'Etablissement et l'ARBS, ne sont pas concernés par les présentes conditions générales de vente. Ces Manuels ne sont pas vendus par l'ARBS et restent la propriété de l'Etablissement. Ils sont revêtus d'une pastille les distinguant des ouvrages vendus par l'ARBS, et doivent obligatoirement être restitués en fin d'année scolaire. En revanche, ils sont distribués par l'ARBS en même temps que la livraison de la Solution Pack Livres, selon le même mode de livraison que celui appliqué pour cette Solution, et leur coût d'expédition est directement facturé par l'ARBS à l'Elève Membre, à l'occasion de la commande de la Solution Pack Livres.

Les Elèves Membres, et lorsque ceux-ci sont mineurs et non émancipés, leur Représentant Légal, peuvent prendre connaissance des présentes conditions générales à tout moment sur le site internet de l'ARBS, [www.arbs.com](http://www.arbs.com).

Les présentes conditions générales sont également communiquées et acceptées par l'Elève Membre, ou le cas échéant lorsque celui-ci est mineur et non émancipé par son Représentant Légal, préalablement à toute validation de commande de Solution Pack Livres et de Solution Sac Allégé, l'achat de chacune de ces solutions donnant lieu à des commandes distinctes et à des contrats de vente distincts.

L'Elève Membre, ou le cas échéant lorsque celui-ci est mineur et non émancipé, son Représentant Légal, en acceptant les présentes conditions générales, reconnaît en avoir une parfaite connaissance et en accepte l'intégralité des clauses et conditions sans réserve.

Le Représentant Légal de l'Elève Membre mineur et non émancipé en acceptant les présentes conditions générales accepte qu'elles lui soient rendues personnellement opposables, ainsi qu'à l'Elève Membre qu'il représente.

L'ARBS se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment. Les conditions générales applicables à chaque contrat de vente sont celles acceptées au jour de la validation de chaque commande.

#### **Article 1<sup>er</sup> - Définitions**

Dans le cadre des présentes conditions générales de vente, chacun des termes ci-dessous aura le sens qui lui est donné ci-après :

- **Collection Complète des Livres Scolaires** : ce terme désigne l'ensemble des Livres Scolaires qui figurent sur la liste arrêtée par l'Etablissement en fonction de la classe ou du niveau d'enseignement de l'Elève Membre et des matières optionnelles qu'il a choisies.

La Collection Complète des Livres Scolaires proposée par l'ARBS est composée de cahiers d'exercices et/ou de Manuels Scolaires.

Son contenu exact est communiqué avant toute passation de commande.

- **Collection Réduite des Manuels Scolaires** : ce terme désigne une partie des Manuels Scolaires qui figurent sur la liste arrêtée par l'Etablissement en fonction de la classe ou du niveau d'enseignement de l'Elève Membre et des matières optionnelles qu'il a choisies.

Le contenu de cette Collection Réduite est arrêté par l'ARBS.

Son contenu exact est communiqué avant toute passation de commande.

La Collection Réduite des Manuels Scolaires proposée par l'ARBS est composée exclusivement de Manuels Scolaires.

- **Elève Membre** : ce terme désigne la personne physique inscrite dans l'Etablissement et qui est devenue membre de l'ARBS, c'est-à-dire qui a adhéré à ses Statuts et dont la cotisation annuelle a été versée.

Dans le cadre des présentes conditions générales de vente, l'Elève Membre est l'acquéreur de la Solution Pack Livres, et éventuellement de la Solution Sac Allégé.

Lorsque l'Elève Membre est mineur et non émancipé, le processus d'adhésion à l'ARBS et l'achat des Solutions Pack Livres et éventuellement Sac Allégé sont réalisés en son nom et pour son compte par son Représentant Légal.

- **Établissement** : ce terme désigne l'établissement d'enseignement partenaire de l'ARBS dans lequel l'Elève Membre est inscrit.
- **Livres Scolaires** : ce terme désigne les Manuels scolaires et les cahiers d'exercices. Les Livres Scolaires sont conçus pour répondre à un programme. La classe ou le niveau d'enseignement sont imprimés sur la couverture ou la page de titre de l'ouvrage.

Les cahiers d'exercices vendus par l'ARBS sont toujours neufs.

- **Manuels scolaires** : les Manuels Scolaires font parties des Livres Scolaires.

Le terme de Manuel Scolaire exclut les cahiers d'exercices.

Les Manuels Scolaires vendus par l'ARBS peuvent être indifféremment neufs et/ou d'occasions, et font l'objet d'une identification par l'ARBS (puce).

- **Représentant Légal** : Ce terme désigne l'administrateur légal, au sens donné par les articles 382 et suivants du Code civil, de l'Elève Membre lorsque celui-ci est mineur et non émancipé.

Dans le cadre des présentes conditions générales de vente, c'est le Représentant Légal de l'Elève Membre mineur et non émancipé qui, au nom et pour le compte de celui-ci, adhère à l'ARBS, accepte les présentes conditions générales de vente, passe commande de la

Solution Pack Livres et éventuellement de la Solution Sac Allégé, procède à leur paiement et revend éventuellement à l'ARBS les Manuels Scolaires.

**La personne qui s'identifie auprès de l'ARBS comme Représentant Légal, en ce faisant, déclare sur l'honneur être effectivement administrateur légal de l'Elève Membre et s'engage à informer immédiatement l'ARBS de tout changement à ce titre.**

Les présentes conditions générales sont également personnellement opposables au Représentant Légal.

Le Représentant Légal s'engage solidairement avec l'Elève Membre qu'il représente à procéder au règlement des Solutions achetées auprès de l'ARBS.

- **Solution Pack Livres** : ce terme correspond à la Solution principale, clés en main, proposée par l'ARBS et décrite sous l'article 3.
- **Solution Sac Allégé** : ce terme correspond à la Solution complémentaire proposée par l'ARBS et décrite sous l'article 3.
- **Statuts de l'ARBS** : ce terme correspond au contrat écrit d'association liant les membres de l'ARBS. Les Statuts de l'ARBS sont communiqués avant toute adhésion à l'association et sont accessibles à tout moment sur son site internet [www.arbs.com](http://www.arbs.com).

## **Article 2 - Conditions préalables aux achats des Solutions Pack Livres et Sac Allégé**

**Les achats des Solutions Pack Livres et Sac Allégé ne sont ouverts qu'aux Elèves Membres de l'ARBS qui ont adhéré à ses Statuts**, dont la cotisation à l'ARBS a été versée, et qui sont inscrits dans un Etablissement partenaire de l'ARBS.

L'adhésion aux Statuts de l'ARBS et le paiement de la cotisation sont réalisés par l'Elève futur Membre ou, lorsque ce dernier est mineur et non émancipé, par son Représentant Légal qui agit alors au nom et pour le compte de l'Elève futur Membre.

Par dérogation à l'alinéa ci-dessus, le paiement de la cotisation à l'ARBS peut exceptionnellement être réalisé par l'Etablissement, en qualité de tiers payeur, en fonction des accords passés entre l'ARBS et l'Etablissement, ce dont l'Elève futur Membre ou le cas échéant son Représentant Légal est informé au moment de l'adhésion. Dans cette hypothèse, l'adhésion aux Statuts de l'ARBS par l'Elève futur Membre ou le cas échéant par son Représentant Légal reste indispensable. L'Etablissement reste tiers à l'adhésion à l'ARBS et n'en devient pas membre.

L'adhésion à l'ARBS se fait sur le site internet de l'ARBS [www.arbs.com](http://www.arbs.com).

## **Article 3 – Description des Solutions Pack Livres et Sac Allégé**

### **Article 3-1 Solution Pack Livres :**

La Solution Pack Livres proposée par l'ARBS permet aux Elèves Membres qui passent commande de cette solution de faire l'acquisition d'une Collection Complète des Livres

Scolaires à un prix déterminé au moment de la commande, et de bénéficier des avantages consentis par l'ARBS dans ce cadre, en l'occurrence :

- L'Elève Membre devient propriétaire de sa Collection dès sa livraison.
- L'Elève Membre bénéficie d'une facilité de paiement de sa Collection. Une première échéance, dont le montant est déterminé lors de la passation de la commande, doit être effectivement réglée avant toute livraison de la Collection. La seconde échéance est exigible à la date du 31 juillet suivant la livraison.

Par dérogation, lorsque la Collection comprend uniquement des cahiers d'exercices, celle-ci n'ouvre pas droit à une facilité de paiement, le paiement intégral de la Collection devant alors être réalisé au plus tard au jour de la livraison.

- Si l'Elève Membre souhaite revendre les Manuels Scolaires qui lui ont été vendus par l'ARBS, l'ARBS accepte de les lui racheter, à un prix qui aura été déterminé dès la passation de la commande de la Solution, sous réserve que les conditions décrites sous l'article 9 soient satisfaites. En cas de revente, le prix de revente viendra en déduction de la seconde échéance par le biais d'une compensation conventionnelle.

Selon les conventions passées entre l'ARBS et l'Etablissement, certaines Solutions Pack Livres ne comportent pas une Collection Complète des Livres Scolaires car certains des Manuels Scolaires peuvent être mis à la disposition des élèves par l'Etablissement lui-même. Ces Manuels Scolaires restent la propriété de l'Etablissement, l'ARBS ne faisant que les distribuer et les ramasser auprès des Elèves Membres pour l'Etablissement. Ces Manuels Scolaires ne sont pas vendus par l'ARBS et ne sont pas concernés par les avantages ci-dessus décrits. Ils ne peuvent notamment pas être revendus par l'Elève Membre ou le cas échéant son Représentant Légal.

Le contenu exact de la Solution Pack Livres vendue par l'ARBS, et des Manuels Scolaires éventuellement mis à disposition par l'Etablissement et distribués par l'ARBS en même temps que la livraison de la Solution Pack Livres, est communiqué avant toute passation de commande.

La Solution Pack Livres, avec l'ensemble de ses avantages, amène l'ARBS à devoir supporter des contraintes particulièrement lourdes en termes notamment financier et humain. En conséquence, chaque Elève Membre ne pourra bénéficier de plus d'une Solution Pack Livres par année scolaire, hormis l'hypothèse pour les Elèves Membres inscrits en école maternelle, primaire, collège ou lycée, d'un changement de classe ou d'Etablissement.

Lorsque l'Elève Membre est mineur et non émancipé, l'ensemble des opérations ci-dessus décrites est réalisé en son nom et pour son compte par son Représentant Légal.

#### Article 3-2 Solution Sac Allégé :

La Solution Sac Allégé est une Solution complémentaire proposée par l'ARBS aux Elèves Membres qui lui ont déjà passé commande, pour la même année scolaire, d'une Solution Pack Livres.

La Solution Sac Allégé donne lieu à la passation d'une seconde commande, à la conclusion d'un second contrat avec l'ARBS, et d'une seconde acceptation de ses Conditions Générales de Vente.

L'Elève Membre choisissant cette Solution fait l'acquisition d'une Collection Réduite des Manuels Scolaires à un prix déterminé lors de la commande.

Cette Solution Sac Allégé confère les mêmes avantages que la Solution Pack Livres :

- Propriété des Manuels Scolaires dès leur livraison ;
- Facilité de paiement sous les mêmes conditions que décrites sous l'article 3-1 ;
- Eventuellement rachat par l'ARBS, sous les mêmes conditions que pour la Solution Pack Livres.

Le contenu exact de la Solution Sac Allégé vendue par l'ARBS est communiqué avant toute passation de commande.

La Solution Sac Allégé, avec l'ensemble de ses avantages, amène l'ARBS à devoir supporter des contraintes particulièrement lourdes en termes notamment financier et humain.

En conséquence, chaque Elève Membre ne pourra bénéficier de plus d'une Solution Sac Allégé par année scolaire, hormis l'hypothèse pour les Elèves Membres inscrits en école maternelle, primaire, collège ou lycée, d'un changement de classe ou d'Etablissement.

Lorsque l'Elève Membre est mineur et non émancipé, l'ensemble des opérations ci-dessus décrites est réalisé en son nom et pour son compte par son Représentant Légal.

#### **Article 4 – Durée des offres proposées par l'ARBS**

Les achats des Solutions Pack Livres et Sac Allégé sont possibles toute l'année.

#### **Article 5 – Commande**

Pour tout achat d'une Solution Pack Livres et éventuellement d'une Solution Sac Allégé, une commande par Solution doit être passée sur le site internet de l'ARBS ([www.arbs.com](http://www.arbs.com)) soit par l'Elève Membre, soit lorsqu'il est mineur et non émancipé, par son Représentant Légal. Les informations contractuelles y sont présentées en langue française. Une fois la dernière étape de la commande validée, un contrat est valablement conclu entre l'ARBS et l'Elève Membre. Si les deux Solutions sont achetées, deux contrats de vente distincts seront ainsi conclus. Une confirmation par commande, comprenant un récapitulatif des informations contractuelles ainsi que les présentes conditions générales, est adressée sans délai via l'adresse email communiquée lors de la passation de commande.

Les commandes peuvent se faire toute l'année.

#### **Article 6 – Paiement**

Le prix de chacune des Solutions proposées par l'ARBS est annoncé avant toute commande. Toute commande vaut acceptation de procéder à son paiement. Le prix annoncé intègre la TVA, les frais de livraison de la Solution commandée et s'y ajoute, le cas échéant, les frais d'expédition des Manuels Scolaires mis à disposition par l'Etablissement et distribués par l'ARBS pour l'Etablissement.

Le paiement de chacune des Solutions se fait en deux temps :

- Une première échéance, dont le montant est communiqué lors de la passation de la commande, doit être effectivement réglée à l'ARBS avant toute livraison, à défaut la livraison est bloquée dans l'attente du règlement effectif. Ce paiement n'a pas la nature d'arrhes au sens donné sous l'article 1590 du Code civil ;
- Une seconde échéance, dont le montant est également communiqué lors de la passation de la commande, doit être réglée au 31 juillet suivant la livraison. Le montant de cette seconde échéance est toujours inférieur à 200 euros.  
En cas de revente ultérieure des Manuels Scolaires, dans les conditions figurant sous l'article 9, une compensation sera réalisée conventionnellement, à due proportion, entre cette seconde échéance et le prix de revente des Manuels Scolaires.

Les frais d'expédition des Manuels Scolaires éventuellement mis à disposition par l'Etablissement doivent être réglés avec la première échéance.

Le Représentant Légal de l'Elève Membre mineur et non émancipé est solidaire de l'Elève Membre qu'il représente pour le paiement des deux échéances.

Le montant de la première échéance peut éventuellement, selon les accords passés entre l'ARBS et l'Etablissement, être payé en totalité ou en partie par l'Etablissement, en qualité de tiers payeur, pour le compte de l'Elève Membre, ce dont l'Elève Membre ou le cas échéant son Représentant Légal est informé lors de la passation de commande.

Par dérogation, lorsque la Solution comprend uniquement des cahiers d'exercices, celle-ci n'ouvre pas droit à une facilité de paiement, le paiement intégral de la Solution devant alors être réalisé au plus tard au jour de la livraison.

L'ARBS accepte les moyens de paiements ci-dessous dans les conditions suivantes :

- Les espèces : remises exclusivement à son siège et avant toute livraison. Les espèces ne doivent pas être envoyées par voie postale ;
- Les chèques : adressés à son siège et encaissés avant toute livraison ;
- Les cartes bancaires (Mastercard, Visa ou Carte Bancaire Nationale) : depuis son site internet et avant toute livraison ;
- Les virements bancaires, avant toute livraison ;
- Les aides régions : sous réserve que l'ARBS ait été accréditée par la Région à laquelle appartient l'Elève Membre, information communiquée lors de la passation de commande. Si l'aide de la Région ne couvre pas le montant de la première échéance, le reliquat doit être réglé par l'un des moyens ci-dessus, avant toute livraison.

Toutes les informations échangées lors de la commande sur le site internet de l'ARBS, accessibles via le lien « Mon compte » du site <https://www.arbs.com> et hébergé à l'URL <https://portail.arbs.com> sont gérées à l'aide du protocole SSL. Celui-ci permet de garantir l'authentification du serveur, la confidentialité des données échangées (session chiffrée) et l'intégrité des données échangées.

Les données relatives aux paiements exécutés par internet par carte bancaire (numéro de carte bancaire, date de validité, etc...) sont pour leur part exclusivement traitées par les systèmes informatiques sécurisés du partenaire bancaire de l'ARBS, le Crédit du Nord. Elles ne font l'objet d'aucun stockage par l'ARBS et sont inaccessibles à l'ARBS et à ses représentants.

Tout au long de sa connexion au site internet de l'ARBS et en particulier lors des phases d'authentification et de paiement, il revient à l'internaute fréquentant ledit site de vérifier, à l'aide des moyens mis à sa disposition par son navigateur (mention https en barre d'adresse,

cadenas, absence d'alertes relatives à la sécurité, etc.), qu'il est bien connecté aux systèmes sécurisés de l'ARBS ou de son partenaire bancaire avant de procéder à toute transaction.

Le coût des connexions au site internet de l'ARBS ([www.arbs.com](http://www.arbs.com)) reste à la charge de l'Elève Membre. L'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, est invité à contacter son fournisseur d'accès à internet pour connaître le coût de ces connexions.

## **Article 7 – Droit de rétractation**

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, l'Elève Membre dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter sans avoir à donner de motif.

Cette rétractation est exercée par l'Elève Membre, sauf lorsque celui-ci est mineur et non émancipé. Dans ce dernier cas, la rétractation est exercée par son Représentant Légal.

Ce délai court à compter de la prise de possession physique par l'Elève Membre, ou par un tiers autre que le transporteur qui aura été désigné par lui ou le cas échéant par son Représentant Légal, des Livres Scolaires objets de la commande.

Lorsque les Livres Scolaires, objets de la commande, sont livrés en plusieurs fois, ce délai court à compter de la réception du dernier Livre Scolaire.

Le jour de réception des Livres Scolaires n'est pas compté dans le délai.

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant.

Pour exercer le droit de rétractation, la décision de rétractation du contrat doit être notifiée à l'ARBS (ARBS – Service rétractation – 72 Chemin de la Campagnerie – CS 55055 – 59705 MARCQ EN BAROEUL CEDEX – FRANCE. Télécopie : +33(0)3 20 65 08 11, Email : [retractation@arbs.com](mailto:retractation@arbs.com)) au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique), précisant le numéro d'adhérent concerné.

Le formulaire de rétractation figurant en Annexe 1 peut être utilisé, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit de transmettre la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation régulièrement exercée, l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, restitue les Livres Scolaires qui lui auront été délivrés, sans retard excessif, et au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les coûts directs de renvoi sont à la charge de l'Elève Membre, et de son Représentant Légal.

Les Livres Scolaires devront être restitués dans le même état que lorsqu'ils auront été livrés.

La responsabilité de l'Elève Membre, et de son Représentant Légal, est engagée en cas de dépréciation des Livres Scolaires résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Livres Scolaires. En cas de rétractation régulièrement exercée, l'ARBS remboursera la totalité des sommes versées sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours à réception des Livres Scolaires ou à compter du moment où il est justifié de l'expédition de ces Livres Scolaires.

Ce remboursement s'effectue en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour le paiement de la commande, sauf accord exprès de l'Elève Membre, ou le cas échéant de son Représentant Légal, pour que l'ARBS puisse utiliser un autre moyen de paiement, dans la mesure où ce remboursement n'occasionne pas de frais supplémentaires pour ces derniers.

## **Article 8 – Livraison**

### Article 8-1 Date de livraison :

Les commandes passées entre le 1<sup>er</sup> juin et le 15 août sont livrées au plus tard le 15 septembre.

Les commandes passées entre le 16 août et le 15 septembre sont livrées au plus tard le 15 octobre.

Les commandes passées entre le 16 septembre et le 31 mai sont livrées au plus tard 3 semaines après la commande.

La date exacte de livraison est communiquée par l'ARBS. Lorsque la livraison est fixée dans l'Etablissement, sa date précise est communiquée lors de la passation de commande et est également accessible sur le site internet de l'ARBS ([www.arbs.com](http://www.arbs.com)) depuis l'espace adhérent de l'Elève Membre, dans la rubrique « mon calendrier ». Lorsque la livraison est fixée en point de retrait ou à domicile, sa date précise est communiquée par voie électronique ou SMS.

Les délais de livraison ci-dessus peuvent être rallongés lorsque les Livres Scolaires sont en rupture de stock chez l'éditeur ou en réimpression. Dans ce cas, L'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal en sont avertis dans les meilleurs délais. L'ARBS mettra tout en œuvre pour que l'Elève Membre soit le moins gêné par ces retards. L'ARBS ne saurait en aucun cas être tenue responsable desdits retards.

Toute livraison est suspendue tant que la première échéance prévue sous l'article 6 n'a pas été intégralement réglée, ce retard de paiement rallongeant d'autant le délai de livraison. L'absence de règlement intégral du prix annoncé caractérise une inexécution fautive de l'acheteur excluant toute responsabilité de l'ARBS. En l'absence de règlement intégral au 1<sup>er</sup> octobre suivant la commande, la vente sera résolue de plein droit, à cette même date, sans mise en demeure préalable, et sans que cette résolution soit imputable à l'ARBS. L'ARBS émettra un avoir. Si des sommes avaient été versées par l'Elève Membre, ou le cas échéant par son Représentant Légal, elles seront restituées sous 15 jours.

En toutes hypothèses, si le lieu de livraison sélectionné était l'Etablissement et que le règlement intervient après la date annoncée de livraison dans l'Etablissement, une nouvelle livraison, à domicile, sera proposée sur l'espace adhérent de l'Elève Membre sur le site internet de l'ARBS. Le coût de cette livraison devra être réglé avant tout envoi, ce qui allongera d'autant le délai de livraison. Son coût sera le même que celui annoncé lors de la commande pour ce mode de livraison. A défaut de règlement du coût de cette livraison pour le 1<sup>er</sup> octobre de l'année en cours, la vente sera résolue de plein droit, à cette même date, sans mise en demeure préalable, et sans que cette résolution soit imputable à l'ARBS. L'ARBS émettra un avoir. Si des sommes avaient été versées par l'Elève Membre, ou le cas échéant par son Représentant Légal, elles seront restituées sous 15 jours.

## Article 8-2 Lieu de livraison :

Les lieux de livraison dépendent du partenariat conclu avec l'Etablissement, ce dont l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, est informé avant toute passation de commande :

### ▪ **Etablissement « *Livraison classique* » :**

Lorsque l'Etablissement a conclu un partenariat « *Livraison classique* » avec l'ARBS, le lieu de livraison dépend de la date à laquelle la commande est passée :

- **Lorsque la commande est passée entre le 1<sup>er</sup> juin et le 15 août**, la Solution commandée est livrée, au choix de l'Elève Membre, ou le cas échéant de son Représentant Légal, soit directement dans l'Etablissement, soit à domicile, soit en point de retrait.

Le choix du lieu de livraison est fait lors de la passation de commande.

#### **Livraison dans l'Etablissement :**

La livraison est faite directement à l'Elève Membre, ou à son représentant. La personne qui se présentera pour l'Elève Membre à la date de la livraison communiquée par l'ARBS est réputée avoir reçu tout pouvoir pour ce faire de la part de l'Elève Membre, ou le cas échéant de son Représentant Légal.

Le retrait des ouvrages marquera la livraison de la Solution commandée.

Le fait de ne pas venir retirer la Solution commandée le jour de la livraison communiquée par l'ARBS constituera un refus injustifié de réceptionner celle-ci et caractérisera une inexécution fautive de l'acheteur, empêchant l'ARBS de délivrer le bien et excluant toute responsabilité de cette dernière. Dans ce cas, l'ARBS proposera, sur l'espace adhérent de l'Elève Membre sur le site internet de l'ARBS, une livraison à domicile. Le coût de cette livraison devra être réglé avant tout envoi, ce qui allongera d'autant le délai de livraison. Son coût sera le même que celui annoncé lors de la commande pour ce mode de livraison. A défaut de règlement intervenu pour le 1<sup>er</sup> octobre de l'année en cours, la vente sera résolue de plein droit, à cette même date, sans mise en demeure préalable, et sans que cette résolution soit imputable à l'ARBS. L'ARBS émettra un avoir et procédera à la restitution des sommes déjà versées par l'Elève Membre ou le cas échéant par son Représentant Légal, sous 15 jours.

#### **Livraison à domicile ou en point de retrait :**

La livraison à domicile s'effectuera à l'adresse du domicile renseigné par l'Elève Membre, ou le cas échéant par son Représentant Légal, lors de l'inscription à l'ARBS.

La livraison en point de retrait s'effectuera dans le point de retrait sélectionné par l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, lors de la commande.

L'acheminement de la commande au point de retrait ou à domicile, et la mise à disposition du colis en point de retrait donneront lieu à information par voie électronique ou par SMS.

Dans l'hypothèse où le point de retrait initialement sélectionné serait indisponible, le colis sera mis à disposition dans l'un des points de retrait les plus proches. Le

nouveau point de retrait sera précisé dans la notification envoyée par voie électronique ou par SMS.

Le colis devra être retiré dans les 7 jours calendaires et donnera lieu à la signature d'un récépissé. La personne qui se présentera afin de retirer le colis est réputée avoir reçu tout pouvoir pour ce faire de la part de l'Elève Membre, ou le cas échéant de son Représentant Légal. L'ARBS ne saurait être tenue responsable en cas de retard de retrait.

Le retrait du colis en point de retrait marquera la livraison de la Solution commandée et le récépissé de retrait signé en fera foi.

Dans l'hypothèse où le colis ne serait pas retiré dans les 7 jours calendaires, il sera automatiquement renvoyé à l'expéditeur. Le fait de ne pas retirer le colis constituera un refus injustifié de réceptionner la livraison et caractérisera une inexécution fautive de l'acheteur, empêchant l'ARBS de délivrer le bien et excluant toute responsabilité de cette dernière. L'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant légal, devra prendre contact avec l'ARBS afin de convenir d'un second envoi, aux frais de l'Elève Membre et le cas échéant de son Représentant Légal.

- **Lorsque la commande est passée entre le 16 août et le 31 mai**, la Solution commandée est livrée soit en point de retrait, soit à domicile, au choix de l'Elève Membre, ou le cas échéant de son Représentant Légal, dans les mêmes conditions que ci-dessus. Aucune livraison en Etablissement ne sera possible.

Le choix du lieu de livraison est fait lors de la passation de commande.

▪ **Etablissement « 100% à distance » :**

Lorsque l'Etablissement a conclu un partenariat « 100% à distance » avec l'ARBS, la livraison s'effectue exclusivement à domicile ou en point de retrait. Le choix du lieu de livraison est fait lors de la passation de commande, par l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal.

La livraison à domicile s'effectuera à l'adresse du domicile renseigné par l'Elève Membre, ou le cas échéant par son Représentant Légal, lors de l'inscription à l'ARBS.

La livraison en point de retrait s'effectuera dans le point de retrait sélectionné par l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, lors de la commande.

L'acheminement de la commande au point de retrait ou à domicile, et la mise à disposition du colis en point de retrait donneront lieu à information par voie électronique ou par SMS.

Dans l'hypothèse où le point de retrait initialement sélectionné serait indisponible, le colis sera mis à disposition dans l'un des points de retrait les plus proches. Le nouveau point de retrait sera précisé dans la notification envoyée par voie électronique ou par SMS.

Le colis devra être retiré dans les 7 jours calendaires et donnera lieu à la signature d'un récépissé. La personne qui se présentera afin de retirer le colis est réputée avoir reçu tout pouvoir pour ce faire de la part de l'Elève Membre, ou le cas échéant de son Représentant Légal. L'ARBS ne saurait être tenue responsable en cas de retard de retrait.

Le retrait du colis en point de retrait marquera la livraison de la Solution commandée et le récépissé de retrait signé en fera foi.

Dans l'hypothèse où le colis ne serait pas retiré dans les 7 jours calendaires, il sera automatiquement renvoyé à l'expéditeur. Le fait de ne pas retirer le colis constituera un refus injustifié de réceptionner la livraison et caractérisera une inexécution fautive de l'acheteur, empêchant l'ARBS de délivrer le bien et excluant toute responsabilité de cette dernière. L'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant légal, devra prendre contact avec l'ARBS afin de convenir d'un second envoi, aux frais de l'Elève Membre et le cas échéant de son Représentant Légal.

En toutes hypothèses, la livraison entraîne le transfert de propriété et de risques des Livres Scolaires.

#### Article 8-3 Lieu de livraison inaccessible en raison d'une situation épidémique :

Dans l'hypothèse de mesures sanitaires prises, soit par les pouvoirs publics, soit par l'Etablissement, en raison d'une situation épidémique, empêchant que la livraison puisse se faire aux temps et lieu fixés lors de la commande, un aménagement des délais et modes de livraison pourra intervenir.

Dans cette hypothèse, et sous réserve que l'épidémie et les mesures arrêtées n'empêchent pas l'ARBS d'exécuter ses obligations, l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, informé de la situation par l'ARBS, pourra choisir entre :

- soit la suspension de la livraison jusqu'à ce que celle-ci puisse se faire au lieu fixé lors de la commande, sans réduction de prix, ni indemnité ou frais supplémentaire à la charge des parties ;
- soit une livraison à domicile, si celle-ci reste possible dans un délai raisonnable, aux frais de l'Elève Membre, et le cas échéant de son Représentant Légal, sans indemnité à la charge de l'ARBS.

#### **Article 9 – Revente**

Dans l'hypothèse où l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, souhaite revendre les Manuels Scolaires achetés auprès de l'ARBS dans le cadre des Solutions Pack Livres et Sac Allégé, l'ARBS accepte de les racheter sous les conditions suivantes :

- **Les Manuels Scolaires concernés doivent être en bon état ;**
- **Ils doivent encore être revêtus de leur identification ARBS (puce) ;**
- **L'ARBS n'accepte de racheter que les Manuels Scolaires qu'elle aura vendus à l'Elève Membre personnellement au cours de l'année scolaire en cours ;**
- **La demande de rachat doit être présentée avant le 31 juillet suivant leur livraison. Au-delà de cette date, l'ARBS ne rachètera plus lesdits Manuels Scolaires.**

Lorsque toutes ces conditions sont remplies et que la revente porte sur la totalité des Manuels Scolaires initialement vendus par l'ARBS, le prix des Manuels Scolaires revendus à l'ARBS se compensera intégralement avec la seconde échéance évoquée sous l'article 6. La dette de l'Elève Membre, et le cas échéant de son Représentant Légal, vis-à-vis de l'ARBS, au titre de la seconde échéance sera ainsi éteinte.

La revente pourra ne concerner qu'une partie des Manuels Scolaires initialement vendus par l'ARBS, soit parce que l'Elève Membre ou le cas échéant son Représentant Légal ne souhaite en revendre qu'une partie, soit parce que les Manuels Scolaires présentés à la revente ne satisferont pas tous aux conditions ci-dessus. Dans cette hypothèse, la compensation avec la seconde échéance ne sera que partielle.

Cette compensation partielle réduira à due proportion le montant de la dette de l'Elève Membre, et le cas échéant de son Représentant Légal, vis-à-vis de l'ARBS, au titre de la seconde échéance, mais n'éteindra pas celle-ci.

Le prix auquel l'ARBS est susceptible de racheter chacun des Manuels Scolaires est annoncé par l'ARBS dès la commande des Solutions Pack Livres et Sac Allégé, et correspond au montant de la seconde échéance annoncé pour chaque Manuel Scolaire, apparaissant dans l'onglet « Commande en cours ».

▪ **Lorsque l'Etablissement a conclu avec l'ARBS un partenariat « Livraison classique » :**

La revente se fera en présentant les Manuels Scolaires que l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, souhaite revendre, aux équipes de l'ARBS présentes dans l'Etablissement à une date communiquée par l'ARBS. La personne qui se présentera à cette occasion est réputée avoir reçu de la part de l'Elève Membre, ou le cas échéant de son Représentant Légal, tout pouvoir pour revendre lesdits Manuels Scolaires, et ce au prix annoncé par l'ARBS lors de l'achat des Solutions Pack Livres et Sac Allégé. Les Manuels Scolaires satisfaisant aux conditions ci-dessus, rachetés par l'ARBS, donneront lieu à l'établissement d'un bulletin de rachat qui sera signé soit par l'Elève Membre, soit par son représentant.

En dehors de cette date, ou dans l'hypothèse où les équipes de l'ARBS ne seraient pas en mesure d'accéder à l'Etablissement (ex : restrictions à la liberté d'aller et venir, fermeture au public de l'Etablissement en raison d'une épidémie, etc...) il sera possible d'adresser directement les Manuels Scolaires au siège de l'ARBS. Les frais et risques de cet envoi seront supportés par l'Elève Membre, et le cas échéant son Représentant Légal. Les Manuels Scolaires devront alors impérativement être remis à l'ARBS avant le 31 juillet suivant leur livraison. A réception de ceux-ci, l'ARBS vérifiera s'ils satisfont aux conditions de rachat indiquées ci-dessus et en informera l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal. Les Manuels Scolaires satisfaisant auxdites conditions seront rachetés et donneront lieu à l'établissement d'un bulletin de rachat. Les Manuels Scolaires ne satisfaisant pas à ces conditions devront être repris sans délai par l'Elève Membre ou le cas échéant son Représentant Légal, à leurs frais.

▪ **Lorsque l'Etablissement a conclu avec l'ARBS un partenariat « 100% à distance » :**

La revente se fera en adressant au siège de l'ARBS, les Manuels Scolaires que l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, souhaite revendre. Les Manuels Scolaires devront obligatoirement être réceptionnés par l'ARBS avant le 31 juillet suivant leur livraison. Un bon de transport pour l'expédition des Manuels Scolaires pourra être édité depuis l'espace personnel de l'Elève Membre sur le site internet de l'ARBS.

Les frais et risques de cet envoi seront supportés par l'Elève Membre, et le cas échéant son Représentant Légal.

A réception des Manuels Scolaires, l'ARBS vérifiera s'ils satisfont aux conditions de rachat indiquées ci-dessus et en informera l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant

Légal. Les Manuels Scolaires satisfaisant auxdites conditions seront rachetés au prix annoncé par l'ARBS lors de l'achat des Solutions Pack Livres et Sac Allégé, et donneront lieu à l'établissement d'un bulletin de rachat. Les Manuels Scolaires ne satisfaisant pas à ces conditions devront être repris sans délai par l'Elève Membre ou le cas échéant son Représentant Légal, à leurs frais.

Dans tous les cas, les Manuels Scolaires que l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, destine à la revente à l'ARBS ne doivent pas être remis à l'Etablissement qui reste tiers à l'opération de revente.

Le prix des Manuels Scolaires rachetés par l'ARBS se compensera, à due concurrence, avec le montant de la seconde échéance figurant sous l'article 6, quand bien même celle-ci ne serait pas encore exigible.

### **Article 10 – Garanties légales**

L'ARBS (72 Chemin de la Campagnerie, CS 55055, 59705 MARCQ-EN-BAROEUL Cedex, France) est garant de la conformité des biens vendus aux contrats, ce qui permet au consommateur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts des biens vendus au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

L'ARBS est tenue des défauts de conformité de ces biens aux contrats, et des défauts cachés des biens vendus dans les conditions prévues par ces textes.

Les textes sont précisés dans l'Annexe 2 aux présentes.

Il est rappelé que lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du code de la consommation.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à 12 mois.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

### **Article 11 – Communication**

Dans toutes communications avec l'ARBS, l'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, s'engage à rappeler systématiquement le numéro d'adhérent attribué à l'Elève Membre.

L'Elève Membre, et le cas échéant son Représentant Légal, s'obligent à communiquer à l'ARBS leur nouvelle adresse en cas de déménagement.

L'Elève Membre, et le cas échéant son Représentant Légal, acceptent d'être contactés par l'ARBS aux moyens de courriers électroniques et de systèmes automatisés de communication électronique tels les SMS, en ce compris à des fins de prospection directe.

### **Article 12 - Service adhérent**

En vue d'une commande, pour un suivi de commande, pour toute question concernant l'exécution du contrat en cours, pour l'exercice du droit de rétractation, pour faire jouer la garantie légale, ou pour toute réclamation, l'ARBS peut être contactée sur son site internet ([www.arbs.com](http://www.arbs.com)) ou depuis la France par téléphone au + 33 (0)3 20 72 10 43 (appel non surtaxé à partir d'un fixe ou d'un mobile français. Prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

### **Article 13 - Propriété intellectuelle**

Les Livres Scolaires vendus par l'ARBS sont protégés par les dispositions du code de la propriété intellectuelle et notamment par celles de ses dispositions relatives à la propriété littéraire et artistique et aux droits d'auteur.

L'Elève Membre, et le cas échéant son Représentant Légal, doivent respecter ces droits, notamment en ce qui concerne les copies.

### **Article 14 – Données personnelles**

L'ARBS, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel concernant les Elèves Membres et, le cas échéant, leur Représentants Légaux ayant pour finalité l'exécution des commandes. Ce traitement est indispensable pour permettre la vente de Livres Scolaires et Manuels Scolaires aux Elèves Membres. Les informations relatives aux traitements réalisés par l'ARBS sont décrites dans le Document de synthèse RGPD de l'ARBS accessible sur son site internet [www.arbs.com](http://www.arbs.com) à [Document de Synthèse RGPD](#). Le Délégué à la protection des données de l'ARBS peut être joint à l'adresse suivante : Service CNIL ARBS, 72 Chemin de la Campagnerie, CS 55055, 59705 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX ou par e-mail à : [contactcnil@arbs.com](mailto:contactcnil@arbs.com) ou [pdcc@arbs.com](mailto:pdcc@arbs.com)

Par ailleurs, conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>.

### **Article 15 - Droit applicable - Litiges**

Les présentes conditions générales, ainsi que toutes les opérations liées aux Solutions Pack Livres et Sac Allégé sont soumises et régies par le droit français.

La langue du contrat est la langue française.

En cas de litige ou de réclamation, l'Elève Membre ou le cas échéant son Représentant Légal sont invités à s'adresser en priorité à l'ARBS pour obtenir une résolution amiable.

En tout état de cause, les tribunaux français seront seuls compétents.

## **Article 16 – Médiation**

L'Elève Membre, ou le cas échéant son Représentant Légal, est informé de la possibilité, en cas de litige relatif à la vente des Solutions Pack Livres et Sac Allégé, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de ce litige.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, l'ARBS a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est **SAS CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION**.

En cas de litige, la réclamation peut être déposée sur le site :

<http://cnpm-mediation-consommation.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION  
27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Le litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que lorsque le consommateur justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite et que le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai qui n'est pas supérieur à 1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive.

### **ARBS**

**72 Chemin de la Campagnerie, CS 55055, 59705 MARCQ EN BAROEUL CEDEX - FRANCE**

**Fax : +33 (0)3 20 65 08 11**

**Siret : 308 199 728 000 38**

**Association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901**

**Déclarée en Préfecture du Nord sous le numéro W 595004515**

**N° TVA FR 463 081 997 28**

**Annexe 1 – Formulaire de rétractation**

Si vous souhaitez vous rétracter vous pouvez utiliser le présent formulaire et le renvoyer à l'ARBS.

A retourner à l'**ARBS** : 72 Chemin de la Campagnerie, CS 55055, 59705 MARCQ EN BAROEUL CEDEX - FRANCE

Téléphone depuis la France : + 33 (0)3 20 72 10 43 (appel non surtaxé à partir d'un fixe ou d'un mobile français. Prix d'un appel local)

Fax : + 33 (0)3 20 65 08 11

Email : retractation@arbs.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'achat ci-dessous :

Nom de la Solution concernée (Solution Pack Livres ou Solution Sac Allégé) :

.....

Commande faite le .....

Livraison reçue le .....

N° d'adhérent : .....

Nom complet de l'adhérent : .....

Adresse de l'adhérent : .....

Date : .....

Signature .....

***Les zones en pointillé doivent être remplies***

## **Annexe 2 – Rappel des textes sur la garantie légale de conformité et la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue**

### **Article L217-3 du code de la consommation**

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L.216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

- 1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;
- 2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L.217-19. Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur. Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

### **Article L217-4 du code de la consommation**

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

### **Article L217-5 du code de la consommation**

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L.217-19 ;
- 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

- 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou  
3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.  
III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

#### **Article L217-6 du code de la consommation**

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

#### **Article L217-7 du code de la consommation**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué. Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois. Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :  
1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;  
2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

#### **Article L217-8 du code de la consommation**

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section. Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil. Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

#### **Article L217-9 du code de la consommation**

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section. Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

#### **Article L217-10 du code de la consommation**

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur. La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

#### **Article L217-11 du code de la consommation**

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

#### **Article L217-12 du code de la consommation**

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

#### **Article L217-13 du code de la consommation**

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

#### **Article L217-14 du code de la consommation**

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

- 1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
- 2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;
- 3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;
- 4° Lorsque 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, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

#### **Article L217-15 du code de la consommation**

Dans les cas prévus à l'article L.217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

#### **Article L217-16 du code de la consommation**

Dans les cas prévus à l'article L.217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat. Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L.217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L.224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

#### **Article L217-17 du code de la consommation**

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants. Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

#### **Article 1641 du code civil**

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### **Article 1642 du code civil**

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

#### **Article 1643 du code civil**

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

#### **Article 1644 du code civil**

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

#### **Article 1645 du code civil**

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

#### **Article 1646 du code civil**

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

#### **Article 1647 du code civil**

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

#### **Article 1648 du code civil**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

#### **Article 2232 du code civil**

Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit.

Le premier alinéa n'est pas applicable dans les cas mentionnés aux [articles 2226, 2226-1, 2227, 2233](#) et [2236](#), au premier alinéa de [l'article 2241](#) et à [l'article 2244](#). Il ne s'applique pas non plus aux actions relatives à l'état des personnes.