

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EXTENSION DE GARANTIE ZEN 2 ANS

Version en vigueur du 8 décembre 2020

SUPPORTER SAS, au capital de 1 110 925 euros, dont le siège social est sis à Paris (75010), 82 rue d'Hauteville, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 401 437 397, numéro de TVA intracommunautaire FR 70 401 437 397, a établi les conditions générales suivantes. SUPPORTER est ci-après dénommée « Supporter » ou « L'ASSISTANCE TECHNIQUE »

ART. 1 – DEFINITIONS

Appareil Garanti : le produit neuf vendu par CULTURA, rattaché au présent contrat, dont les références figurent sur la facture ou le ticket de caisse du magasin CULTURA, et relevant d'une des catégories suivantes :

Loisirs numériques : Tablette, Tablette graphique, Casques, Enceinte Audio, Platine vinyle, Liseuse, Console de jeux

Papeterie : Destructeur, Perforelieur, Plastifieuse, Rogneuse...

Loisirs créatifs & Beaux-arts : Machine de découpe, Machine à coudre, Surjeteuse, Kit Impression alimentaire, Petit Electroménager - Cooking / Compresseur, Aérographe, ...

Instruments de musique : Clavier, Pianos, Guitare, Batterie, Audio, Amplificateurs

Appareil de Remplacement : appareil neuf fourni au Client par L'ASSISTANCE TECHNIQUE en cas de panne avérée, dans les conditions prévues aux présentes conditions générales. L'Appareil de Remplacement sera un appareil de même marque, de même modèle et de même référence que l'appareil garanti. Si cet appareil n'est plus disponible, l'Appareil de Remplacement sera un appareil équivalent c'est à dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (Préférentiellement de même marque et de même coloris, à l'exception des caractéristiques de revêtement, de poids, de graphisme ou de design).

Appareil de Substitution : appareil fourni au Client par le constructeur ou CULTURA, dans le cadre des garanties contractuelles ou légales offertes par le constructeur ou CULTURA. La valeur de cet appareil de substitution devra être comprise dans la tranche de prix couverte par le service « garantie échange à neuf » souscrit par le Client auprès de SUPPORTER.

ASSISTANCE TECHNIQUE : service de SUPPORTER qui est en charge de traiter les demandes du Client relatives à la mise en œuvre de la présente Extension de Garantie SUPPORTER.

Client : la personne physique, résidant en France Métropolitaine (Corse incluse), propriétaire de l'Appareil Garanti et titulaire du présent contrat en cours de validité. Le Client est obligatoirement un consommateur ou un non-professionnel au sens du code de la consommation.

CULTURA : désigne la société SOCULTUR, SAS au capital de 23.725.009 €, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Bordeaux sous le n° 519 780 795, dont le siège social est Domaine de Pelus- 17 rue Archimède - 33691 Mérignac Cedex France

Domage Accidentel : toute détérioration, toute destruction extérieurement visible ou toute oxydation accidentelle nuisant au bon fonctionnement ou à la bonne utilisation de l'Appareil Garanti, résultant d'une cause extérieure et soudaine, sous réserve des exclusions de garantie.

Force Majeure : s'entend de tout événement échappant au contrôle du débiteur d'une obligation contractuelle qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêche soit L'ASSISTANCE TECHNIQUE soit le Client d'exécuter tout ou partie des obligations mises à sa charge au titre du présent contrat. La responsabilité de L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne pourra être engagée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de Force Majeure ou d'un cas fortuit du fait de l'autre partie ou d'un Tiers ou de causes extérieures telles que : conflits sociaux, intervention des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendie, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunication ou du réseau électrique.

Panne : les dommages nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil Garanti, selon les normes définies par le constructeur, et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil Garanti, sous réserve des exclusions de la garantie telles qu'exposées à l'Article 8 « Exclusions de garantie ».

Panne avérée : toute Panne dont l'existence et la conformité aux présentes conditions ont été vérifiées par L'ASSISTANCE TECHNIQUE par un examen matériel de l'Appareil Garanti.

Tiers : toute personne autre que le Client ou l'un de ses proches (conjoint ou concubin, ascendants, descendants, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère, demi-sœur).

Valeur d'achat : valeur initiale TTC de l'Appareil Garanti au jour de son achat et telle qu'indiquée sur la facture d'achat de l'Appareil Garanti, toutes remises déduites.

ART. 2 – OBJET DU CONTRAT

La présente Extension de Garantie SUPPORTER couvre, pour une durée de 24 mois prenant effet à compter de la cessation des garanties contractuelles ou légales offertes par le constructeur ou CULTURA et, seulement en cas de Panne avérée de l'Appareil Garanti :

- Assistance par téléphone : préalablement à toute intervention, l'ASSISTANCE TECHNIQUE vérifie les causes de la Panne via un pré-diagnostic ayant pour objet de vérifier si la Panne est bien effective et si elle entre dans le cadre des garanties convenues au présent contrat.
- L'échange ou la réparation de l'Appareil garanti par un Appareil de Remplacement, en cas de panne avérée, fourni par L'ASSISTANCE TECHNIQUE dans les conditions prévues aux présentes conditions générales.

Seule l'ASSISTANCE TECHNIQUE est habilitée à décider de la nature de l'intervention nécessaire au matériel défectueux. L'Extension de Garantie SUPPORTER s'entend pièces, main d'œuvre et frais de transport ou de déplacement aux frais de L'ASSISTANCE TECHNIQUE.

Dans le cadre des prestations fournies par téléphone, les frais de communication sont à la charge du Client (appel non surtaxé conformément à l'article L 113-5 du code de la consommation).

En cas de Panne Avérée de l'Appareil de Substitution, celui-ci reste garanti dans les mêmes conditions que l'Appareil Garanti, sous réserve du respect des conditions de l'Article 9 « Modification de l'adhésion ».

ART. 3 : PRIX, SOUSCRIPTION, ENREGISTREMENT

L'Extension de Garantie SUPPORTER doit être souscrite en même temps que l'achat de l'Appareil Garanti neuf.

Le Client a accès aux prix, et aux présentes conditions générales de vente dans le(s) point(s) de vente de CULTURA et le cas échéant sur son (ses) site(s) de vente en ligne. Le Client reconnaît, avant d'adhérer à L'Extension de Garantie SUPPORTER, qu'il a bien pris connaissance des termes des présentes conditions. Le Client doit impérativement conserver pendant toute la durée de la garantie, le certificat de garantie, incluant les présentes conditions générales, la facture et/ou le ticket de caisse du magasin CULTURA, attestant des références et du paiement de l'Appareil Garanti ainsi que de l'Extension de Garantie SUPPORTER correspondante.

L'Extension de Garantie SUPPORTER ne saurait s'appliquer à un autre produit que l'Appareil garanti acheté en même temps que le service, ou à l'Appareil de Substitution, **sous réserve du respect des conditions de l'Article 9 « Modification de l'adhésion ».**

L'Extension de Garantie ne garantit qu'un seul produit à la fois. En cas d'achat de plusieurs produits, si le Client souhaite garantir lesdits produits, il doit souscrire autant de garanties que de produits.

ART. 4 : PRISE D'EFFET, DUREE DE VALIDITE, FIN DES GARANTIES

L'Extension de Garantie prend effet dans les conditions suivantes :

A l'issue des garanties contractuelles ou légales offertes par le constructeur ou CULTURA pour l'Appareil garantie, pour une durée supplémentaire de 24 mois. La date faisant foi est la date d'achat du produit neuf chez CULTURA.

Les garanties prennent fin avant l'expiration de la durée convenue :

- **Après la mise en jeu de la présente garantie par fourniture d'un Appareil de Remplacement ou la remise d'un Avoir**
- En cas de fraude ou de tentative de fraude à l'occasion de la mise en œuvre de la garantie
- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil Garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie.
- En cas de cession du matériel à un Tiers.

ART. 5 : ECHANGE OU REMBOURSEMENT

Dans le cadre des achats effectués au sein des magasins CULTURA, le Client peut échanger ou se faire rembourser les produits achetés dans un délai de 30 jours à compter de son achat en magasin.

En cas de mise en œuvre de cette faculté, il sera procédé au remboursement – et en conséquence à l'annulation - de l'Extension de Garantie SUPPORTER.

ART. 6 : MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

Formalités à accomplir sous peine de déchéance de garantie (sauf cas fortuit ou de Force Majeure) en cas de panne :

- **Le Client contacte L'ASSISTANCE TECHNIQUE par téléphone au 09 70 25 20 19 (appel non surtaxé), dans les cinq jours ouvrés à compter de la survenance de la panne.**
 - L'ASSISTANCE TECHNIQUE procède aux vérifications nécessaires quant à la validité du présent contrat.
 - Si le dossier est recevable, l'ASSISTANCE TECHNIQUE procède à un diagnostic à distance sur la base des informations fournies par le Client. Ce diagnostic ne préjuge cependant pas du diagnostic Panne réalisé par l'ASSISTANCE TECHNIQUE à réception de l'Appareil Garanti.
- **Seulement après accord de L'ASSISTANCE TECHNIQUE, le Client fait parvenir l'Appareil Garanti à L'ASSISTANCE TECHNIQUE.**
 - Le produit sera expédié dans les Ateliers de L'ASSISTANCE TECHNIQUE. Les modalités d'expédition de l'Appareil Garanti seront communiquées au Client de façon précise à l'issue de la communication.
 - Le Client doit fournir à l'ASSISTANCE TECHNIQUE l'Appareil Garanti complet (appareil, connectique, accessoires, notices, emballage d'origine... tels que fournis lors de l'achat). A défaut l'Appareil Garanti ne pourra être pris en charge et sera restitué au Client, à ses frais.
 - Il appartient au Client d'emballer correctement l'Appareil Garanti. Un non-respect des consignes d'expédition entraînera l'annulation de la prise en charge du matériel, qui sera restitué au Client, à ses frais.
 - L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne procède jamais au démontage ou au décrochage de l'Appareil Garanti.
 - Pour les produits lourds et/ou encombrants, le Diagnostic Panne pourra être réalisé au domicile du client.
- **L'ASSISTANCE TECHNIQUE établira un Diagnostic Panne dans les 48 heures ouvrées à réception du matériel.**
- **En cas de panne avérée :**
 - **Echange** : L'ASSISTANCE TECHNIQUE communiquera au Client les modalités pour retirer l'appareil de remplacement dans son magasin ou l'expédiera à ses frais au domicile du Client, dans un délai de 5 jours ouvrés, sous réserves de la disponibilité du matériel. L'Appareil Garanti se trouvant en situation de Panne Avérée deviendra de plein droit la propriété de l'ASSISTANCE TECHNIQUE en cas de mise en œuvre des garanties et de livraison d'un Appareil de Remplacement.
 - **Réparation en atelier** : Le produit réparé sera livré, aux frais de l'ASSISTANCE TECHNIQUE, à l'adresse communiquée par le Client en France Métropolitaine (Corse incluse)
- L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne procède jamais à la mise en service, à l'installation ou à l'accrochage de l'Appareil de Remplacement.

- **Lorsque l'Appareil Garanti ne se trouve pas dans une situation de Panne avérée** (selon le diagnostic Panne de L'ASSISTANCE TECHNIQUE), l'Appareil Garanti sera restitué au client, les frais de restitution étant à la charge du Client.

Le Client devra systématiquement fournir à L'ASSISTANCE TECHNIQUE copie des pièces justificatives suivantes :

- Le certificat de garantie, incluant les présentes conditions générales.
- La facture et/ou le ticket de caisse CULTURA attestant des références et du paiement de l'Appareil Garanti, ainsi que de l'Extension de Garantie SUPPORTER correspondante. (Ces documents ne doivent être ni raturés, ni illisibles).
- L'Appareil Garanti complet (connectique, accessoires, notices, emballage d'origine... tels que fournis lors de l'achat) qui fera l'objet d'un diagnostic par L'ASSISTANCE TECHNIQUE.
- Et, plus généralement, le Client devra fournir toutes pièces que L'ASSISTANCE TECHNIQUE estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge et procéder à celle-ci.

ART. 7 : ETENDUE DE LA GARANTIE

L'Extension de Garantie, couvre uniquement le matériel et les pièces d'origine, pour toutes les marques. Elle s'applique uniquement au matériel neuf. Sont exclus les périphériques des produits fournis, et d'une façon générale tous les éléments matériels ou logiciels ajoutés par le Client à l'Appareil Garanti.

ART. 8 : RESERVES ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

L'Extension de Garantie ne saurait s'appliquer dans les cas suivants :

- Les Pannes survenant en cours d'installation ou de montage ou suite à l'ouverture et/ou à la modification du contenu de l'Appareil Garanti ou lorsque l'installation ou le montage sont confiés à un installateur, ou à un réparateur non mandatés par L'ASSISTANCE TECHNIQUE, ou en cas de non-respect des conditions d'installation ou de montage de l'Appareil Garanti, mentionnées dans la notice d'utilisation du constructeur.
- Les Pannes relevant de «la garantie panne au déballage, ou à la mise en service ».
- Les Pannes dues à un virus.
- Les dommages d'ordre esthétique, de décoloration, de piqûres, de tâches, d'ébréchures, d'écaillements, de bosselures, de gonflements, de graffitis, et de brûlures provoquées par les fumeurs
- Les rayures, écaillures, égratignures et plus généralement les Dommages accidentels (et esthétiques) causés aux parties extérieures de l'Appareil Garanti. • les dommages d'usure ou ceux résultant de l'effet prolongé de l'utilisation (oxydation, corrosion, incrustation de rouille, encrassement, entartrement), ainsi que le défaut d'entretien.
- L'effet de l'humidité ambiante et des variations climatiques et atmosphériques
- Les pannes résultant de la faute intentionnelle du Client ou de tout Tiers (accident, chute, choc, malveillance, fausse manœuvre, mauvais branchement...).
- Les préjudices indirects, financiers ou non, subis par le Client pendant ou suite à la mise en jeu des présentes garanties.
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou suite à une Panne.
- Les conséquences directes ou indirectes des détériorations survenues aux éléments contenus dans les appareils (DVD, cartes mémoires, jeux, ...).

- Les Pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil Garanti.
- Les Pannes résultant de la survenance d'un événement de Force majeure.
- Les Pannes imputables à des accidents d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'Appareil Garanti (échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, influence de l'électricité atmosphérique).
- Les Pannes résultant d'un Dommage accidentel.
- Les Dommages accidentels.
- Les Pannes liées à la sécheresse externe, à l'oxydation, à la corrosion, à la présence de poussières, ou à un excès de température externe.
- Les Pannes liées à une obstruction des systèmes d'aération ou à l'insertion de liquides. • Les pannes liées à un défaut d'entretien.
- Les Pannes liées à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes, compatibles ou inadaptés à l'Appareil Garanti.
- Les Pannes résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du Constructeur de l'Appareil Garanti.
- Les Pannes relevant des exclusions spécifiques à la garantie Constructeur de l'Appareil Garanti mentionnées dans la notice d'utilisation de l'Appareil Garanti.
- Les Pannes résultant d'une modification non-autorisée par le Constructeur, de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel.
- Les Pannes aux périphériques, aux accessoires et aux pièces d'usure liés au fonctionnement de l'Appareil Garanti (y compris les télécommandes, claviers, souris, manettes, micros, matériels additionnels) : batteries, chargeurs de batteries, clés et cartes externes (usb, tnt, réseau..), fusibles, charnières, cellule ou tête de lectures, d'enregistrement ou de pré-magnétisation, boutons de commande, blocs laser, bloc optique, alimentations, piles (y compris les piles rechargeables), consommables, connectique (Alimentation, usb, audio), abonnements, DVD, antenne, télécommande, câble d'alimentation, ,bris de cordes, roseaux, anches, de becs, des peaux des instruments de percussion, mèches, chevalets.
- Les dommages causés : aux fusibles, résistances chauffantes, lampes de toute nature, aux tubes électroniques lorsqu'ils sont à l'origine de la panne ou du dommage par les rongeurs, mites, vermine et autres parasites, ainsi que les détériorations progressives.
- Tous les logiciels, les jeux, les mises à jour de pilotes, la fourniture des CD de restauration.
- Les spécificités pour les écrans (: rémanence, brûlure d'écran, défauts de cellule (pixel), traces...
- L'utilisation de l'Appareil Garanti à des fins professionnelles et commerciales (location, salles de jeux...).
- Les Pannes pour lesquelles le Client ne peut fournir l'Appareil Garanti en panne.
- Les frais de mise en service, réglage, nettoyage et entretiens courants.
- Les frais de déplacement consécutifs à une demande d'intervention non justifiée.
- Les réglages accessibles au Client sans démontage de l'Appareil Garanti.
- Les Pannes lorsque le numéro de série de l'Appareil Garanti en panne est illisible.
- Les Pannes relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil quand le Client a fait le choix de recourir à ladite garantie et a obtenu en conséquence une « prise en charge » (Cf. Article 14).
- Les Pannes relevant de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L 217-4, L 217-5 et L 217-12 du Code de la consommation quand l'Adhérent a fait le choix de recourir à ladite garantie et a obtenu en conséquence une « prise en charge » (Cf. Article 14).
- Les Pannes prises en charge au titre des garanties contractuelles offertes par le Constructeur.

ART. 9 : MODIFICATIONS DE L'ADHESION

En cas d'échange de l'Appareil Garanti par un Appareil de Substitution fourni dans le cadre des garanties offertes par le constructeur ou l'Extension de Garantie Cultura : L'Appareil de Substitution est garanti dans les mêmes conditions que l'Appareil Garanti, pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir, **et sous réserve du respect des conditions énoncées ci-après.**

Toute modification d'adhésion (notamment modification du numéro de série, de la marque, du modèle) consécutive à un échange de l'Appareil Garanti ou dans le cas d'un changement de nom et/ou d'adresse doit être déclarée par le client par écrit à **Supporter - CS 80236 - 33612 CESTAS CEDEX**, sous 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant, sous peine de déchéance du droit à garantie.

ART. 10 : LIMITATION DE GARANTIE

L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne peut être tenu responsable d'une impossibilité dans l'exécution de ses obligations, pour des raisons indépendantes de sa volonté. Les délais sont donnés à titre indicatif, tout retard ne pourra entraîner la responsabilité de L'ASSISTANCE TECHNIQUE.

ART. 11 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne saurait être tenu responsable de la mauvaise utilisation du matériel par le client. Dans le cadre d'instructions données par téléphone, L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne pouvant vérifier si les conseils donnés ont bien été appliqués, sa responsabilité ne saurait être recherchée en cas de perte de données, de détérioration du matériel ou du manque à gagner résultant d'une interruption d'activité. Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration de ses données.

ART. 12 : TERRITORIALITE

Les garanties souscrites par le client produisent leurs effets pour les Pannes survenant en France Métropolitaine (Corse incluse).

ART. 13 : SOUS-TRAITANCE

L'ASSISTANCE TECHNIQUE se réserve le droit de sous-traiter à l'une de ses filiales ou à un tiers tout ou partie des prestations prévues au présent contrat, sans que le client puisse y faire obstacle. En tout état de cause, la sous-traitance ne provoque aucune modification aux droits et obligations découlant du présent contrat, pour le client comme pour L'ASSISTANCE TECHNIQUE, cette dernière étant seule responsable des sous-traitants qu'elle pourrait désigner.

ART. 14 : AUTRES DISPOSITIONS LEGALES

La Garantie ainsi consentie ne saurait faire obstacle à ce que le Client bénéficie de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil ainsi que de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L 217-4, L 217-5 et L 217-12 du Code de la consommation. (Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-dessous).

- Extrait du code de la consommation –

Article L 217-4 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également 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.

Article L 217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L 217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L 217-16 : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention

- extrait du code civil –

Article 1641 : 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 1648 : 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.

ART. 15 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles communiquées par le Client sont nécessaires pour les traitements informatiques liés à la gestion de son contrat et peuvent également être utilisées, sauf opposition de sa part, à des fins commerciales. Le Client peut à tout moment exercer ses droits d'opposition, de communication, de rectification et de suppression par courrier adressé à l'adresse suivante : Supporter - CS 80236 - 33612 CESTAS CEDEX.

ARTICLE 16 : RECLAMATIONS - MEDIATION

Toute réclamation pourra être adressée à l'adresse suivante : Supporter - CS 80236 - 33612 CESTAS CEDEX. Le département réclamations de Supporter s'engage à accuser réception de la réclamation d'un Client dans les 10 jours ouvrables, et à y apporter une réponse au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception. En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations de Supporter, le Client pourra ensuite faire appel au Médiateur compétent, personnalité indépendante, dont les coordonnées sont les suivantes : Courrier : CMAP – Service médiation de la consommation- 39 Avenue Franklin Roosevelt – 75018 PARIS/ Mail : consommation@cmap.fr . Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans les deux mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laissera toute liberté au Client pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

ARTICLE 17 : LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis au droit Français.