

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Version du 15 juillet 2021

Préambule

Le Vendeur a pour activité la vente de tacos, sandwiches, plats cuisinés, salades, desserts et boissons non alcoolisées (ci-après les « Produits »).

Le Vendeur assure notamment la commercialisation de ses Produits par l'intermédiaire du site de New School Tacos. La liste des Produits proposés à la vente en ligne par le Vendeur peut être consultée sur le site disponible à l'adresse "www.newschooltacos.fr" (ci-après dénommé « le Site »).

Les présentes Conditions Générales de Vente décrivent :

- Le service de commande en ligne des Produits disponibles dans les restaurants New School Tacos participants et accessibles via le site www.newschooltacos.fr ;
- et le service de livraison de Produits disponibles dans les restaurants New School Tacos participants et accessible via l'application mobile ou le site Internet de la société Livreur.

Les Parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes Conditions Générales de Vente, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le site web du Vendeur, et ce pour toutes commandes d'un ou plusieurs Produits à retirer sur place ou en livraison passées par le Client sur le site www.newschooltacos.fr ou sur l'application mobile ou le site Internet de la société Livreur.

Le service de commandes et livraisons passées sur le Site ou l'application ou le site Internet de la société Livreur est réservé aux Clients âgés d'au moins 13 ans à la date de passation de la Commande.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente en publiant une nouvelle version sur le Site. Les Conditions Générales de Vente sont celles en vigueur à la date de validation de la Commande. Les Parties conviennent que les photos des Produits en vente sur le site www.newschooltacos.fr, ou sur l'application mobile ou le site Internet de la société Livreur n'ont aucune valeur contractuelle.

Article 1 - Définitions

Les termes et expressions visés ci-après signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes :

" Article / Produit " : le ou les biens ayant fait l'objet de la Commande, ainsi que tout produit proposé à la vente sur le Site ou sur l'application mobile ou le site Internet de la société Livreur ; étant précisé que les Produits proposés par le Restaurant choisi par le Client sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le Site ou sur l'application mobile ou le site Internet de la société Livreur le jour de la Commande, dans la limite toutefois des stocks disponibles. Il est recommandé de consommer rapidement les Produits à compter de leur Retrait en Restaurant et de ne jamais les congeler. Par ailleurs, les Produits présentés à la vente sont susceptibles d'être modifiés ou supprimés par le Vendeur sans aucun préavis. Les photographies et illustrations présentées en ligne ne sont pas contractuelles.

" Commande " : demande de Produit réalisée par le Client auprès du Vendeur ; désigne le service de commande en ligne de Produits disponibles dans les Restaurants participants. Le Client effectue le paiement de sa commande en ligne. Après validation de sa commande, il peut retirer sa commande en restaurant.

" Conditions Générales de Vente " : les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ;

" Contrat " : le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu aux présentes en vertu de la convention des Parties ;

" Prix " : la valeur unitaire d'un Produit ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises ;

" Prix Total " : le montant total des Prix cumulés des Produits qui font l'objet de la Commande ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

" Prix Tout Compris " : le Prix Total ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

" Site " : site de Vente en Ligne " www.newschooltacos.fr " utilisé par le Vendeur pour la commercialisation de ses Biens / Services ;

" Territoire " : correspond à la zone géographique admise par le Vendeur pour le retrait de la commande ;

" Validation de la Commande " : a le sens donné à l'Article 5 ;

" Vente en Ligne " : commercialisation des Produits du Vendeur via le Site ;

" Vendeur " et le " Restaurant " : la société d'exploitation du Restaurant à enseigne New School Tacos sélectionné par le Client et auprès de laquelle la commande sera enregistrée et dont les coordonnées seront indiquées sur le courriel confirmant la commande et sur le ticket de caisse délivré dans le Restaurant participant lors du retrait des Produits ou délivré lors de la Livraison ;

Les références aux Articles sont des références aux articles des présentes Conditions Générales de Vente, à moins qu'il n'en soit disposé autrement.

Toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement.

Toute référence à un genre inclut l'autre genre.

Article 2 - Objet

Les présentes Conditions Générales de Ventes ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la Vente en Ligne des Biens proposés à la vente par le Vendeur au Client.

Les conditions régissant le service de Livraison à domicile ne sont pas visées aux présentes mais sont détaillées dans les conditions générales de la société Livreur.

Article 3 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente sont réservées aux seuls consommateurs, au sens qu'en donnent la loi et la jurisprudence, agissant exclusivement pour leur propre compte.

Conformément aux articles L. 111-1 et L. 111-4 du Code de la consommation, les caractéristiques essentielles et les prix des Produits vendus par voie électronique sont disponibles sur le Site.

Le professionnel communique également au consommateur les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en oeuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles, conformément aux articles R. 111-1 et R. 111-2 du Code de la consommation.

Par ailleurs, le Client reçoit les informations prévues aux articles L. 122-1 et L. 221-11 du Code de la consommation, préalablement et postérieurement à la conclusion de la vente et notamment au moyen des présentes Conditions Générales de Vente.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les ventes de Produits par le Vendeur intervenues par le biais du Site ou de l'application mobile ou site Internet de la société Livreur.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant la Validation de la Commande au sens de l'Article 6. La Validation de la Commande vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 4 – Acceptation des Conditions Générales de Vente, Entrée en vigueur et Durée

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente avant la passation de sa Commande. Toute Commande d'un Produit sur le Site matérialise donc de la part du Client l'acceptation des présentes Conditions Générales de Ventes.

Le présent Contrat entre en vigueur à la date de Validation de la Commande telle que définie à l'Article 6.

Le Contrat est conclu pour la durée nécessaire à la fourniture des Produits, jusqu'au retrait en Restaurant ou enlèvement par la société Livreur en vue de la livraison à l'adresse indiquée par le Client sur l'application mobile ou le site Internet de ladite société Livreur.

Article 5 – Création d'un compte

Avant de pouvoir passer sa première Commande, le Client doit créer un compte sur le Site qui lui permettra notamment d'accéder à l'historique de ses Commandes.

Lors de son inscription, le Client choisit un identifiant et un mot de passe. Il est conseillé au Client d'associer son identifiant à une adresse électronique valide.

Il appartient au Client de garder ses informations strictement confidentielles et de ne pas les communiquer à des tiers, afin d'éviter autant que possible tout risque d'intrusion de son compte Client et la passation de Commandes à son insu par des personnes non autorisées. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable de toute utilisation du compte du Client par un tiers qui aurait eu accès à son identifiant et à son mot de passe de quelque manière que ce soit.

Lors de son inscription, certaines données obligatoires seront demandées au Client et notamment son nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone portable et adresse courriel.

En cas de perte ou d'oubli par le Client de son mot de passe, le Client aura la possibilité de cliquer sur le lien. Le Client recevra alors un courriel à l'adresse électronique préalablement renseignée lui rappelant son mot de passe.

Article 6 - Commande des Produits et Étapes de Conclusion de la Vente en Ligne – Hors livraison

Afin de réaliser la Commande, le Client devra obligatoirement suivre les étapes suivantes :

1. Composer l'adresse du Site ;
2. Suivre les instructions du Site et en particulier, les instructions nécessaires à l'ouverture d'un compte client ou à la connexion sur son compte avec son identifiant et son mot de passe ;
3. Sélectionner le Restaurant participant au service de commande en ligne où il souhaite retirer sa Commande ;
4. Remplir le formulaire de Commande. En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que la sélection des Produits choisis par le Client avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le Client est alors invité à reprendre sa sélection de Produits depuis le début ;
5. Vérifier les éléments de la Commande et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs ;
6. Valider la Commande, le Prix Total ainsi que le Prix Tout Compris (la " Validation de la Commande ") ;
7. Accepter les Conditions Générales des Vente ;
8. Suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer le Prix Tout Compris ;
9. S'assurer d'avoir reçu :
 - une confirmation d'acceptation de paiement de la Commande par voie électronique et sans délai.
 - une confirmation de Commande par courriel avec indication du numéro de Commande et code barre ainsi que par sms avec un numéro de Commande.
 - une confirmation de la préparation de la Commande par voie électronique.

10. Se rendre en Restaurant (celui sélectionné lors de la validation de la Commande) muni impérativement de son numéro de Commande et du code barre envoyé par le Vendeur pour retirer sa Commande ;

Le Client devra impérativement retirer en Restaurant sa Commande le jour même de sa validation sur le Site avant l'heure de fermeture du Restaurant qu'il aura préalablement sélectionné ou de l'heure de fermeture du service de commande en ligne fixé par le Restaurant sélectionné.

Il appartient donc au Client de vérifier les heures de fermeture du Restaurant ou du service de commande en ligne sur la page du Restaurant qu'il aura sélectionné.

Les horaires du service de commande en ligne ainsi que les horaires d'ouverture du Restaurant où le Client souhaite retirer sa Commande sont disponibles sur le Site au moment où le Client sélectionne ledit Restaurant.

Le Vendeur s'engage à honorer la Commande uniquement dans la limite des stocks disponibles des Produits. À défaut de disponibilité des Produits, le Vendeur s'engage à en informer le Client.

Toutefois, conformément à l'article L. 122-1 du Code de la consommation, le Vendeur se réserve le droit de refuser la Commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire, la validation finale de la Commande et l'acceptation expresse par le Client des présentes Conditions Générales de Vente entraînent la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de toutes autres conditions.

Il est rappelé que les ventes en Livraison à domicile sont régies par les conditions générales de la société Livreur.

Article 7 – Preuve de la Commande

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite Commande et vaudront exigibilité des sommes engagées par la Commande.

Le Vendeur procédera à l'archivage des bons de commandes et des factures sur un support fiable et durable, constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1360 du Code Civil.

Les registres informatisés du Vendeur seront considérés par le Vendeur et le Client comme preuve des communications, des commandes, des paiements et des transactions intervenus entre les parties.

Article 8 - Prix des Produits et Conditions de Validité

Le Prix des Produits vendus sur le Site est indiqué respectivement par Produit et référence.

Au moment de la Validation de la Commande, le prix à payer s'entend du Prix Tout Compris et Toute Taxes Comprises, en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la Commande.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la Commande sera le seul applicable.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du Client.

La durée de validité des offres et Prix est déterminée par l'actualisation du Site.

Article 9 - Conditions de Paiement

Le paiement du Prix Tout Compris par le Client s'effectue uniquement par carte bancaire via le serveur bancaire Payzen. Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / MasterCard.

La transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du Client après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée par le Client.

Conformément à l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au Prix Tout Compris.

À cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le Client communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bleue ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Dans le cas où le débit du Prix Tout Compris serait impossible, la Vente en Ligne serait immédiatement résiliée de plein droit et la Commande serait annulée.

Le Vendeur met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site www.newschooltacos.fr.

En cas de commande en Livraison à domicile, les conditions générales de la société Livreur relatives au paiement s'appliquent.

Article 10 – Retrait des Produits en Restaurant

Le retrait des Produits dans le Restaurant ne peut se faire qu'à partir de l'heure d'ouverture du Restaurant sélectionné et avant l'heure de fermeture du Restaurant qu'il aura préalablement sélectionné ou l'heure de fermeture du service de commande en ligne fixé par le Restaurant sélectionné.

Les horaires du service de Commande ainsi que les horaires d'ouverture du Restaurant où le Client souhaite retirer sa Commande sont disponibles sur le Site au moment où le Client sélectionne ledit Restaurant.

Le Client devra retirer ses Produits dans le Restaurant qu'il aura préalablement sélectionné lors de sa Commande sur le Site en se munissant de son numéro de Commande et du code barre figurant sur le courriel de confirmation de sa commande ou de son numéro de commande figurant sur le message (sms) de confirmation de sa Commande.

Le Client ne pourra retirer ses Produits qu'avec son numéro de Commande et le code barre figurant sur le courriel et le message (sms) de confirmation de sa Commande.

Le Vendeur remettra au Client un ticket de caisse.

En cas de non retrait d'une Commande par le Client, les produits commandés ne seront pas délivrés, le prix de la Commande sera facturé au Client dans la mesure où le Vendeur du fait de la préparation de la commande sera considéré comme ayant parfaitement exécuté son obligation contractuelle. Il est rappelé qu'aucune livraison à domicile ne sera faite par le Vendeur.

Article 11 - Droit de rétractation

Selon les dispositions de l'article L121-20-2 3° du Code de la Consommation, le droit de rétractation applicable en matière de vente à distance ne peut être exercé dans le cas de la

fourniture de biens qui du fait de leur nature sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

En application de ce texte, il est expressément indiqué que toute Commande sur le Site ou l'application mobile ou site Internet de la société Livreur est ferme et définitive et que l'exercice du droit de rétractation est exclu.

Les Commandes qui ont donc été définitivement validées, payées et retirées ne sont pas annulables.

Aucun Produit ne peut être ni repris ni échangé.

Article 12 -Réclamations

13.1. - Toute question ou réclamation concernant les Produits retirés en Restaurants devra être faite dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures après le retrait desdits Produits, auprès du Vendeur, par courrier, à l'adresse figurant sur le ticket de caisse et sur l'e-mail de confirmation envoyé lors de toute Commande. Passé ce délai, aucune question ni aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

13.2. - Toute question ou réclamation sur le fonctionnement du Site devra être faite par courrier à l'adresse suivante : NEW SCHOOL UP, 15, rue Isabelle Eberhardt – 31200 Toulouse.

Article 13 – Responsabilité

Le Vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature tant matériels qu'immatériels qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation de l'identifiant ou du mode opératoire de passation de commande. La responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée pour un risque inhérent à l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service ou tout autre risque assimilé.

Dans le cadre d'une Commande en Livraison, la Livraison est assurée par la société Livreur en son nom et sous sa seule responsabilité. En conséquence la responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée pour des dommages résultant du service de Livraison.

Article 14 - Droits de propriété intellectuelle

La marque du Vendeur New School Tacos, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les Produits, leurs accessoires et leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive du Vendeur. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable du Vendeur, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en est de même pour tout droit d'auteur, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété du Vendeur.

Article 15 - Confidentialité des Données

Veillez noter que certains renseignements sont obligatoires et nécessaires au traitement de votre démarche. L'absence de réponse à un champ obligatoire est susceptible de compromettre le bon suivi de votre dossier.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour vous contacter, assurer le traitement de vos demandes, créer et gérer votre profil utilisateur, créer et gérer votre accès à nos services en ligne ou réaliser des études statistiques.

Vos informations personnelles seront conservées aussi longtemps que nécessaire jusqu'à l'exécution de nos prestations, sauf si :

- Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après ;

- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Pendant cette période, nous mettons en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à notre personnel.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi " informatique et libertés " du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant : « contact.nst@newschooltacos.fr ».

Si vous ne souhaitez pas/plus recevoir nos actualités et sollicitations (par téléphone, SMS, courrier postal ou électronique) et invitations, vous avez la faculté de nous l'indiquer via le lien réservé à cet effet, de modifier vos choix en nous contactant dans les conditions évoquées ci-dessus ou, le cas échéant, en modifiant les paramètres de votre profil en ligne. Il en est de même si vous ne souhaitez pas recevoir les actualités, invitations ou offres promotionnelles de nos partenaires.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

Enfin, nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique " Bloctel ", sur laquelle vous pouvez vous inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

Article 16 - Force Majeure

L'exécution par le Vendeur de ses obligations aux termes du présent Contrat sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Le Vendeur avisera le Client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les 24 heures à compter de la date et de l'heure de survenance de l'événement.

Lorsque la suspension de l'exécution des obligations du Vendeur se poursuit pendant une période supérieure à deux (2) jours, le Client a la possibilité de résilier la Commande en cours et le Vendeur procédera alors au remboursement de la Commande.

Article 17 - Nullité d'une Clause du Contrat

Si l'une quelconque des dispositions du présent Contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions du Contrat qui demeureront en vigueur entre les Parties.

Article 18 - Modification du Contrat

Tout amendement, résiliation ou abandon de l'une quelconque des clauses du présent Contrat ne sera valable qu'après accord écrit et signé entre les Parties.

Article 19 - Indépendance des Parties

Aucune des parties ne peut prendre d'engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre Partie. Par ailleurs, chacune des Parties demeure seule responsable de ses allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

Article 20 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 21 - Notifications

Toutes notifications devant être effectuées dans le cadre du présent Contrat seront considérées comme réalisées si elles sont faites par lettre recommandée avec demande d'avis de réception aux adresses suivantes :

Au Vendeur : NEW SCHOOL UP – 15, rue Isabelle Eberhardt – 31200 Toulouse ;

Au Client : Adresse du Client indiquée lors de la validation de la commande.

Article 22 - Réclamations et règlement amiable des litiges

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation "*Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.*"

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Pour toute difficulté, nous vous invitons à nous contacter préalablement ou à contacter notre service après-vente :

« Contact.nst@newschooltacos.fr »

Seules les réclamations relatives à la Vente en Ligne des Articles seront prises en compte.

Dans l'année qui suivra votre demande auprès de nos services, en application de l'article R. 616-1 du Code de la consommation, vous pourrez faire examiner votre demande par un médiateur dont trouverez ci-dessous les coordonnées, sachant qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur :

Médiation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L. 152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro CP00029/2005/30, la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :

SAS Médiation Solution
222 chemin de la bergerie
01800 Saint Jean de Niois
Tel. 04 82 53 93 06

- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse d'enregistrement chez SAS Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

Litiges transfrontaliers :

Centre européen des consommateurs France :

europa-consumers.eu

Vous pouvez, à vos frais, vous faire assister par un conseil.

Article 23 - Loi applicable

Le présent Contrat sera régi par la loi française.

Article 24 - Attribution de juridiction

Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive des tribunaux français, nonobstant tout élément d'extranéité.