

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**  
**Références : VERYSHOP – CGU201901C**  
**Applicables à compter du 1<sup>er</sup> juin 2019**

**DEFINITIONS :**

- « Application » :** désigne l'application web VERYSHOP dont VERYSHOP détient les droits exclusifs de propriété, mise à disposition sur Android et iOS d'Apple via les plateformes de téléchargements et toute mise à jour y afférente téléchargeable depuis un téléphone mobile. L'Application comprend l'ensemble des composants informatiques (notamment les logiciels et développements informatiques et les pages Web, incluant les programmes en code source et objet, les noms de domaine, les travaux de conception préparatoire, les cahiers des charges, et études préalables, la documentation utilisateur, la base de données), la charte graphique (y compris les projets, maquettes, prototypes et plans), le contenu (notamment les éléments textuels, graphiques, sonores, photographiques, multimédia), les espaces et les fonctionnalités ainsi que l'ensemble des droits y afférents .
- « CGU » :** désigne les conditions générales d'utilisation de VERYSHOP opposables à toute personne souhaitant créer un Compte sur le Site et/ou l'Application afin de bénéficier des services de VERYSHOP, et que ladite personne doit accepter préalablement à la création de son Compte.
- « Compte » :** désigne le compte de l'Utilisateur sur le Site et/ou l'Application, accessible via un identifiant ainsi que d'un mot de passe propres à l'Utilisateur.
- « Services » :** désigne les services (vendus ou non) proposés par VERYSHOP et figurant sur le Site et/ou l'Application.
- « Site » :** désigne le site internet accessible à l'adresse [www.veryshop-application.com](http://www.veryshop-application.com). Le Site comprend l'ensemble des composants informatiques (notamment les logiciels et développements informatiques et les pages Web, incluant les programmes en code source et objet, les noms de domaine, les travaux de conception préparatoire, les cahiers des charges, et études préalables, la documentation utilisateur, la base de données), la charte graphique (y compris les projets, maquettes, prototypes et plans), le contenu (notamment les éléments textuels, graphiques, sonores, photographiques, multimédia), les espaces et les fonctionnalités ainsi que l'ensemble des droits y afférents.
- « Utilisateurs » :** désigne toute personne physique disposant de la capacité juridique, qui utilise le Site et/ou l'Application.

## **ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

Le Site et l'Application proposés et exploités par la société la société VERYSHOP, société par actions simplifiée au capital de 5.000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Grenoble sous le numéro 849 825 864, dont le siège social est situé 289 chemin de pré Reymond à Revel (38420), représentée par son Président en exercice, dûment habilités aux fins des présentes,, (ci-après « VERYSHOP »), a pour objet de proposer aux Utilisateurs, consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation, domiciliés en France ou à l'étranger, de bénéficier de Services.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées « **CGU** ») régissent l'accès et l'utilisation au Site et à l'Application proposés par VERYSHOP.

Le fait d'accéder et de naviguer sur le Site et/ou l'Application constitue de la part de l'Utilisateur une acceptation sans réserve des CGU. Si ces dernières sont mises à jour régulièrement, l'Utilisateur sera invité à les accepter de nouveau.

### **IMPORTANT – A L'ATTENTION DES UTILISATEURS**

**L'UTILISATION DU SITE INTERNET VERYSHOP ET/ OU DE L'APPLICATION OU DE TOUTE FONCTIONNALITE DU SITE INTERNET ET/OU DE L'APPLICATION IMPLIQUE L'ACCEPTATION EXPRESSE, PREALABLE, PLEINE ET ENTIERE PAR L'UTILISATEUR DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION. EN CREAT UN COMPTE, L'UTILISATEUR RECONNAIT QU'IL ACCEPTE LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET COCHERA LA CASE CORRESPONDANTE AVANT LA CREATION DE SON COMPTE.**

## **ARTICLE 2 : ACCES ET DISPONIBILITE DU SITE**

**2.1** L'accès au Site et à l'Application peut se faire à partir d'un ordinateur, d'une tablette informatique, d'un téléphone portable ou de tout matériel informatique permettant d'accéder à Internet.

VERYSHOP fait ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité du Site. Toutefois, l'Utilisateur est informé que la disponibilité du Site et de l'Application est soumise à une simple obligation de moyens et il déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'internet et reconnaît en particulier :

- être conscient que les performances du Site et de l'Application dépendent du type de connexion choisie et du niveau de sollicitation des serveurs informatiques sur lesquels sont hébergés le Site et l'Application, étant entendu que la connexion au Site et/ou à l'Application ne peut se faire que par le biais d'une connexion internet ;
- avoir connaissance de la nature du réseau internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ou des contenus ;
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de nature à protéger ses propres données et/ou matériel pour la contamination par d'éventuels virus informatiques ou tentatives d'intrusion susceptible de nuire au bon fonctionnement ou d'endommager un matériel informatique ;

- que le Site et/ou l'Application peu(ven)t ne pas être accessible(s) selon le support et/ou le matériel utilisé par l'Utilisateur.

En conséquence, VERYSHOP ne pourra en aucune manière être tenue responsable notamment des difficultés ou de ralentissements d'accès au Site et/ou de l'Application, du non acheminement de messages, de la non publication d'alertes...

**2.2** VERYSHOP se réserve la possibilité de modifier ou d'interrompre, temporairement ou de façon permanente, l'accessibilité au Site, notamment mais non limitativement pour des raisons de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations ou, pour en faire évoluer le contenu et/ou la présentation et ce, sans préavis ni indemnités quelconques.

### **ARTICLE 3 : CREATION DU COMPTE UTILISATEUR**

**3.1** Pour accéder au Site et à l'Application et à l'intégralité des fonctionnalités du Site et de l'Application, les Utilisateurs doivent créer un Compte.

La création du Compte est gratuite, à l'exception des frais de connexion à Internet et d'accès à un service de téléphonie mobile qui sont à la charge exclusive de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à ne pas créer ou utiliser d'autres Comptes que celui initialement créé, que ce soit sous sa propre identité ou celle de tiers. Toute dérogation à cette règle devra faire l'objet d'une demande explicite de la part de l'Utilisateur et d'une autorisation expresse et spécifique de VERYSHOP. Le fait de créer ou utiliser de nouveaux Comptes Utilisateurs sous sa propre identité ou celle de tiers sans avoir demandé et obtenu l'autorisation de VERYSHOP pourra entraîner la suspension immédiate des comptes de l'Utilisateur et de tous les services associés.

**3.2** Pour créer son Compte, l'Utilisateur doit se connecter au Site ou à l'Application et renseigner obligatoirement les informations suivantes :

- son adresse email. Il est ici précisé que la création d'un Compte Utilisateur avec une adresse email qui existe déjà est impossible. Par conséquent, VERYSHOP se réserve le droit de refuser l'adresse email choisie ;
- son prénom ;
- son nom ;
- son mot de passe personnel
- son numéro de téléphone.

D'autres informations personnelles pourront être demandées ultérieurement à l'Utilisateur pour permettre à VERYSHOP de faciliter l'utilisation du Site et de l'Application par l'Utilisateur.

L'Utilisateur garantit que la création d'un Compte ne porte pas atteinte aux droits des tiers.

**3.3** L'Utilisateur garantit que les données renseignées sont exactes, complètes et conformes à la réalité. Il s'engage à mettre régulièrement à jour les données communiquées afin d'en assurer l'exactitude.

Toute création de Compte liée à un formulaire incomplet ou comportant des informations erronées et/ou fantaisistes est susceptible d'être annulée sans indemnité ni préavis par VERYSHOP ou d'empêcher l'accès à tout ou partie du Site et de l'Application.

VERYSHOP ne saurait être tenue responsable des erreurs que l'Utilisateur aurait pu commettre dans la communication de ses données et renseignements.

Par ailleurs VERYSHOP ne pourra pas être tenue pour responsable de tous dommages directs ou indirects subis par l'Utilisateur en cas d'utilisation frauduleuse du Compte par un tiers, sauf si cette utilisation est la conséquence d'une faute de VERYSHOP.

**3.4** L'Utilisateur se connecte au Site et à l'Application en renseignant son adresse email et son mot de passe enregistrés lors de la création de son Compte (ci-après « les Identifiants »).

Ces Identifiants sont personnels et confidentiels, ils ne doivent en aucun cas être divulgués à des tiers, de quelle que manière que ce soit.

Les Identifiants sont conservés sous la seule responsabilité de l'Utilisateur.

VERYSHOP ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de l'utilisation non autorisée du Compte de l'Utilisateur par un tiers, ou de la perte, le vol, le piratage des Identifiants de l'Utilisateur par un tiers.

**3.5** En renseignant de manière détaillée le formulaire de Compte, l'Utilisateur autorise VERYSHOP à collecter et à utiliser ses informations dans le respect des conditions de l'article 7 des CGU.

Suite à son inscription, l'Utilisateur dispose de droits comme détaillés à l'article 7 des CGU.

**3.6** Tout Utilisateur ne respectant pas les présentes CGU peut se voir retirer l'accès au Site et/ou à tout ou partie de ses fonctionnalités sans indemnité ni préavis, et sans préjudice de l'exercice par VERYSHOP de tous recours ou voies de droit qu'il jugerait appropriés à l'encontre de l'Utilisateur.

**3.7** L'Utilisateur pourra résilier à tout moment son Compte en se rendant sur la page récapitulative de son Compte. Sa demande de résiliation sera prise en compte dans les meilleurs délais.

#### **ARTICLE 4 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Site, son contenu, ses fonctionnalités et la marque « *VERYSHOP* » sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant à VERYSHOP.

L'utilisation de tout ou partie du Site et/ou de l'Application et/ou l'utilisation des Services n'emporte aucune cession de ces droits au bénéfice de l'Utilisateur. L'Utilisateur se voit uniquement concéder, pour toute la durée de sa connexion, une licence non exclusive, gratuite, révocable et incessible d'utilisation du Site et de l'Application dans la limite de ce qui est expressément prévu dans les présentes CGU.

Toute reproduction même partielle est subordonnée à l'autorisation préalable et écrite de VERYSHOP. Tout lien hypertexte dirigé vers une autre page que la page d'accueil du Site et de l'Application est soumis à l'autorisation préalable et écrite de VERYSHOP.

L'Utilisateur s'engage à ne reproduire aucun des éléments du Site et de l'Application. Toute utilisation contraire de tout ou partie du Site ou de l'un quelconque de ses éléments constituerait une contrefaçon susceptible d'entraîner des poursuites civiles et/ou pénales et d'exposer l'Utilisateur contrevenant aux peines applicables.

L'Utilisateur s'interdit tout agissement et/ou tout acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement à ces droits et d'utiliser à des fins commerciales la technologie ou le savoir-faire du Site et de l'Application pour réaliser un site internet ou une application informatique de quelle que nature que ce soit et/ou proposer des services similaires ou susceptibles de concurrencer VERYSHOP.

## **ARTICLE 5 : GARANTIES - RESPONSABILITE**

### **5.1 Garanties - Responsabilité de VERYSHOP**

**5.1.1** Le Site et l'Application sont mis à disposition de l'Utilisateur par VERYSHOP en l'état. Par conséquent, VERYSHOP ne concède aucune garantie d'aucune sorte et ne garantit pas notamment que :

- le Site et l'Application fonctionneront sans interruption, dans les délais impartis ;
- l'accès au Site et/ou à l'Application ne sera pas interrompu et qu'il est exempt d'erreur ;
- le Site et/ou l'Application correspond aux exigences et/ou aux attentes de l'Utilisateur ;

VERYSHOP s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la bonne sécurité du Site et de l'Application, conformément aux règles de l'art et au titre d'une obligation de moyens.

Aucune information qui pourrait émaner de VERYSHOP dans le cadre de l'utilisation du Site et de l'Application par l'Utilisateur, ne saurait être considérée comme l'octroi d'une garantie.

**5.1.2** VERYSHOP ne saurait être tenue responsable de dommages directs ou indirects, pertes ou frais de quelque nature que ce soit, résultant de l'utilisation du Site et de l'Application, ou de l'impossibilité de l'utiliser, ou d'un mauvais fonctionnement, d'une interruption pour cause de manutention, de défaillance technique ou lié à une interruption de l'accès à Internet ou pour toute autre cause, d'un virus, ou encore d'un problème de ligne ou de système et plus généralement de tout dommage résultant de l'utilisation du Site et de l'Application.

**5.1.3** Par ailleurs, VERYSHOP ne peut notamment être tenue responsable à l'égard de l'Utilisateur :

- de la violation de droits de tiers par les Utilisateurs ;
- de l'usurpation de l'identité d'un Utilisateur et/ou d'un tiers par un Utilisateur ;
- de l'impossibilité par l'Utilisateur de conserver en toute sécurité et confidentialité les informations communiquées dans le cadre de l'utilisation du Site et/ou de l'Application ;
- de tout contenu inséré dans des messages envoyés par le biais du Site et/ou de l'Application.

### **5.2 Garanties - Responsabilités de l'Utilisateur**

**5.2.1** D'une manière générale, l'Utilisateur s'engage à respecter l'ensemble des présentes CGU ainsi que des lois et règlements applicables.

**5.2.2** L'Utilisateur s'engage à :

- ne pas utiliser le Site et/ou l'Application à des fins illicites ;
- respecter l'image et la réputation de VERYSHOP ;

- ne pas usurper l'identité d'un tiers ou d'un autre Utilisateur et/ou d'un tiers ;
- ne pas modifier ou altérer toute ou partie du Site et/ou de l'Application et/ou restreindre par quelque moyen que ce soit leur utilisation ;
- ne falsifier aucune mention ou élément du Site et/ou de l'Application ;
- ne pas diffuser ou tenter de diffuser des virus informatiques ou tout autre élément nuisible par l'intermédiaire du Site et/ou de l'Application ;
- respecter les droits des tiers et notamment à ne pas utiliser, reproduire, copier, distribuer, modifier, représenter ou diffuser un texte, une photographie ou tout autre élément ou œuvres protégés susceptibles de relever du droit d'auteur, du droit des marques ou de tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à des tiers ;
- ne pas s'introduire dans le système informatique de VERYSHOP et/ou de l'hébergeur du Site et/ou de l'Application ;
- ne pas altérer le contenu du Site ou commettre l'une quelconque des infractions réprimées par les articles 323-1 et 323-7 du Code pénal français (« hacking »), à ne pas procéder à l'envoi en nombre de messages non sollicitées dans les boîtes aux lettres de VERYSHOP (« spamming »), pratique réprimée par l'article 226-18 du Code pénal français ;
- ne pas aspirer le contenu du Site et/ou de l'Application, et ce notamment à l'aide de programmes automatisés ;
- ne pas faire transiter via le Site et/ou l'Application de contenu de quelle que nature que ce soit (fichier, commentaire, vidéo, enregistrement audio...) illégal et/ou portant atteinte aux tiers, et notamment de contenu injurieux, raciste, sexiste, xénophobe, pédophile...

**5.2.3 En cas de manquement de l'Utilisateur à l'une de ses obligations issues des présentes CGU, VERYSHOP se réserve le droit résilier le Compte de l'Utilisateur et/ou de supprimer les informations contraires aux présentes CGU sans que celui-ci ne puisse prétendre à la moindre indemnité et sans préjudice de tous les dommages et intérêts que VERYSHOP pourrait demander en réparation du préjudice subi du fait de tels manquements.**

**5.2.4** L'Utilisateur s'engage à répondre de façon précise, sincère et exhaustive aux questionnaires qui lui seront soumis par VERYSHOP dans le cadre de l'utilisation du Site et de l'Application.

VERYSHOP se réserve le droit, pour chaque questionnaire, de procéder à un contrôle qualité des réponses données permettant notamment de détecter les réponses incohérentes.

VERYSHOP se réserve le droit d'exclure un Utilisateur dans le cas où il n'aurait pas respecté ses engagements, et notamment n'aurait pas répondu loyalement et sincèrement aux questionnaires adressés.

#### **ARTICLE 6 : SIGNALEMENT DE CONTENUS ILLICITES**

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables, VERYSHOP permet aux Utilisateurs de procéder à un signalement des contenus illicites (notamment en cas d'atteinte à des droits de propriété intellectuelle ou en cas de violation de dispositions légales et/ou réglementaires).

Pour cela, les Utilisateurs peuvent écrire à l'adresse suivante : [contact@veryshop-application.com](mailto:contact@veryshop-application.com) en mentionnant l'ensemble des informations suivantes :

- la date de notification ;
- si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénom, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ;

- si le notifiant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- les noms et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- la description des faits litigieux et leur localisation précise ;
- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits.

## **ARTICLE 7 : INFORMATIQUES ET LIBERTES – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Conformément aux dispositions législatives et règlement applicables en matière de protection des données à caractère personnel, seules les personnes physiques sont concernées par le présent article 7.

### **7.1 Principes généraux**

VERYSHOP est le responsable du traitement des données personnelles de l'Utilisateur (ci-après « les Données »).

De façon générale, les informations que l'Utilisateur communique à VERYSHOP sont destinées au personnel habilité de VERYSHOP qui est le responsable de traitement.

Les Données qui concernent l'Utilisateur, à l'exception de son mot de passe, pourront être transmises à des prestataires de VERYSHOP aux fins de traitement des Commandes, gestion des Comptes et gestion de la relation client et de prospection commerciale.

Aucune donnée n'est envoyée hors de l'Union Européenne.

VERYSHOP s'engage à protéger la vie privée de l'Utilisateur en assurant la protection, la confidentialité, la non altération, la disponibilité et la sécurité des Données confiées par l'Utilisateur.

VERYSHOP s'engage à respecter le principe de minimisation de la collecte des Données.

### **7.2 Traitements et bases juridiques**

Les Données de l'Utilisateur sont utilisées :

- afin de gérer les accès au Compte : la base juridique de ce traitement est l'exécution du contrat entre VERYSHOP et l'Utilisateur ;
- pour le service commercial de VERYSHOP : la base juridique de ce traitement est l'exécution du contrat entre VERYSHOP et l'Utilisateur ;
- pour la gestion marketing et de la relation client : la base juridique de ce traitement est l'exécution du contrat entre VERYSHOP et l'Utilisateur ;

- pour le recouvrement et la lutte contre la fraude : les bases juridiques de ce traitement sont l'exécution du contrat entre l'exécution du contrat entre VERYSHOP et l'Utilisateur et l'intérêt légitime de VERYSHOP, en qualité de responsable du traitement ;
- pour la prospection commerciale : la base juridique de ce traitement est le consentement de l'Utilisateur.

### **7.3 Droit d'opposition, de rectification, de limitation et de suppression des données personnelles par l'Utilisateur**

En application de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et du Règlement européen n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD), l'Utilisateur dispose des droits :

- d'accès,
- de rectification,
- de limitation, pour des motifs légitimes,
- d'opposition, pour des motifs légitimes,
- de suppression,
- de portabilité,

relativement à l'ensemble des Données le concernant.

L'Utilisateur dispose également du droit de formuler des directives spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses Données postmortem.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, l'exercice de ces droits requiert la justification de l'identité de l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant sa demande, accompagnée d'un titre d'identité signé :

- par courriel, à l'adresse suivante : [contact@veryshop-application.com](mailto:contact@veryshop-application.com)
- par le biais de son Compte.
- par courrier au siège social de VERYSHOP.

### **7.4 Durée de conservation des Données personnelles**

Les Données personnelles recueillies par VERYSHOP dans le cadre de la création du compte de l'Utilisateur seront conservées par VERYSHOP dans les délais qui lui sont imposées par la législation afin de répondre à ses obligations légales.

La durée indiquée couvre la durée de conservation en base active et en archives internes :



- **Données du compte client** : 3 ans à compter du dernier contact avec VERYSHOP
- **Pièce d'identité communiquée dans le cadre de l'exercice des droits d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition** : 1 an à compter de la date de réception par VERYSHOP

**7.5** Tout Utilisateur se rendant sur le Site est informé que le Site recourt à des cookies.

Le cookie est un fichier informatique, stocké sur le disque dur de l'ordinateur de l'Utilisateur. Il a pour but de signaler une précédente visite de l'Utilisateur sur le Site. Les cookies ne sont utilisés par VERYSHOP que dans le but de personnaliser le service proposé à l'Utilisateur.

L'Utilisateur conserve la possibilité de refuser les cookies en configurant son navigateur internet. Il perd alors la possibilité de personnaliser le service qui lui est offert par VERYSHOP.

### **7.6 Mode de traitement des données**

VERYSHOP traite les Données des Utilisateurs de manière appropriée et prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour empêcher l'accès non autorisé, la divulgation, la modification ou la destruction non autorisée des Données.

Le traitement des Données est effectué en utilisant des ordinateurs ou des outils informatiques et en suivant les procédures et les modes d'organisation étroitement liés aux finalités indiquées.

L'accès, outre celui réservé au responsable du traitement des données, peut dans certains cas être accordé à certaines catégories de personnes en charge des opérations du site (administration, ventes, marketing, service juridique, administration du système) ou à des parties externes (telles que les fournisseurs tiers de services techniques, les services de messagerie, les fournisseurs d'hébergement, les entreprises informatiques, les agences de communication).

La liste mise à jour des personnes ayant eu accès aux Données peut être demandée à tout moment à VERYSHOP par l'Utilisateur, pour ses seules données personnelles.

### **7.7 Hébergement du site**

L'hébergeur du Site est défini dans les mentions légales accessibles sur le Site.

Il agit en qualité de sous-traitant de VERYSHOP, et ne dispose pas du droit d'utiliser les Données des Utilisateurs auxquelles il est susceptible d'avoir accès, sauf aux fins d'exécution des prestations techniques d'hébergement et de gestion des bases de données et seulement dans les conditions contractuelles signées entre l'hébergeur et VERYSHOP qui ne peuvent déroger au présent article.

### **ARTICLE 8 : DROIT APPLICABLE**

Les présentes CGU et les opérations qui en découlent sont régies et soumis au droit français, sauf en cas d'application d'une loi d'ordre public du pays où demeure l'Utilisateur (laquelle ne s'appliquera que dans les strictes limites de son objet).

Le Contrat est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 9 : LITIGES**

**9.1 TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPÉRATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITÉ, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXÉCUTION, LEUR RÉSILIATION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PU ÊTRE RÉSOLUES ENTRE LE VENDEUR ET L'UTILISATEUR SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.**

**9.2** L'Utilisateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L.612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le Site ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

**9.3** La Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents.

Cette plateforme est accessible sous le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>