izi by EDF	**CONDITIONS GENERALES DE VENTE** **Applicables au 01/07/2026**

Préambule

Article 1 – Définitions

Article 2 – Dispositions générales relatives aux Conditions Générales de Vente

Article 3 – Prix

Article 4 – Offre

Article 5 – Commande

Article 6 –Facturation

Article 7 – Contrat

Article 8 – Garanties

Article 9 - Droit de rétractation

Article 10 – Paiement

Article 11 - Livraison de l'Equipement de recharge sans installation

Article 12 – Exécution des Services

Article 13 - Responsabilité

Article 14 – Assurances obligatoires

Article 15 – Eco-participation

Article 16 - Clause résolutoire

Article 17 – Sous-traitance

Article 18 - Propriété intellectuelle

Article 19 – Données personnelles

Article 20 – Liens hypertextes

Article 21 – Droit applicable et langue

Article 22 – Règlement des litiges et Médiation

Article 23 - Compétence territoriale

Article 24 – Information précontractuelle

Préambule :

- IZI by EDF est une société par actions simplifiée (SAS) dont le siège social est situé Parc du Moulin, 11 rue du Saule Trapu à Massy (91 300), inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evry sous le n° 444 768 550, dont le capital social est de 5 861 600,00 euros et le n° de TVA intracommunautaire FR46444768550.

IZI SOLUTIONS DURABLES édite et exploite le Site izi-by-edf.fr qui propose à ses utilisateurs

- d'acquérir en ligne des Services de travaux (notamment plomberie, électricité, nettoyage), rénovation complète d'espaces et installation d'infrastructure de recharge de véhicule électrique réalisés par IZI by EDF.
- d'acquérir des services de dépannages ou télésurveillance pour son domicile ou son local professionnel : Ces Services, accessibles sur le site izi-by-edf.fr sont vendus par des partenaires d'IZI by EDF et sont identifiés sur le site izi-by-edf.fr, par la mention « Vendu par » dans la page descriptif du Service.

La liste complète des Services proposés à la vente en ligne peut être consultée sur le site disponible à l'adresse https://izi-by-edf.fr .

La liste des Services disponibles est amenée à évoluer régulièrement.

Article 1 – Définitions

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

« Client » : désigne toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, ayant procédé à une Commande sur le Site. Il peut s'agir d'un Client Particulier ou d'un Client Professionnel. A cette fin :

« Client Professionnel » désigne toute personne physique ou morale ayant procédé à une Commande sur le Site en agissant à des fins qui entrent majoritairement dans le cadre d'une activité commerciale, libérale, industrielle, artisanale, ou agricole,

« Client Particulier » désigne toute personne physique ayant procédé à une Commande pour un usage qui n'entre pas majoritairement dans le cadre d'une activité commerciale, libérale, industrielle, artisanale, ou agricole.

« Commande »: désigne l'accord du Client sur le Service et son Prix, formalisé (i) de façon électronique sur le Site au moyen du procédé du doubleclic ou (ii) via l'acceptation par échanges d'emails entre IZI by EDF et le Client, du devis relatif au(x) Service(s),

« Conditions Générales de Vente » : désignent exclusivement les Conditions Générales de Vente ou « CGV » d'IZI by EDF objet des présentes, ainsi que tout amendement, substitution, extension intervenue conformément aux termes et conditions des présentes. Ces CGV sont distinctes des conditions générales de vente des prestataires

« Contrat » : désigne ensemble la Commande et les présentes Conditions Générales de Vente,

« Matériel » : Ensemble du ou des équipements objet(s) de la Commande mis à la disposition du Prestataire par le Client ou fourni par le Prestataire pour l'exécution de la Prestation

« Equipement de recharge sans installation » ou « Equipement » : désigne l'Infrastructure de Recharge pour Véhicules Electriques (IRVE), telle qu'une borne de recharge (communicante ou non) ou une prise renforcée, vendue sans prestation d'installation réalisée par un professionnel, sur le Site et décrits à l'adresse suivante https://izi-by-edf.fr .

« Prestataire » : désigne les salariés et/ou préposés d'IZI by EDF ou toute personne physique ou morale réalisant, au nom et pour le compte d'IZI by EDF, le Service objet de la Commande,

« Prestation » : désigne la prestation de services proposée par IZI by EDF sur son Site et achetée par le Client dans le cadre de la Commande. Les Prestations sont de différentes natures, certaines sont réalisées par IZI by EDF, en propre ou via ses sous-traitants, d'autres font l'objet d'une mise en relation avec un partenaire d'IZI by EDF et sont vendues et réalisées par ce dernier. Les présentes CGV ne s'appliquent qu'aux Prestations réalisées par IZI by EDF.

« Prix » : désigne la valeur unitaire d'un Service ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises y compris les frais de déplacement du Prestataire,

« IZI by EDF » : société éditant le Site Internet qui propose et assure, directement ou indirectement, la réalisation de la vente d'Equipement de recharge et des Services vendus sur le site. Les services vendus par des partenaires d'IZI by EDF sont délivrés par ces derniers.

« Services » : désignent les services et travaux proposés à la vente sur le Site et décrits à l'adresse suivante https://izi-by-edf.fr. Cela n'inclut pas la vente d'Equipement de recharge vendu sans prestation d'installation réalisée par un professionnel.

« Site » : désigne le service électronique interactif édité et exploité par IZI by EDF, accessible à l'adresse https://izi-by-edf.fr (ou via les sites partenaires d'IZI by EDF qui constituent ainsi des sous-domaines dudit service électronique).

« Vente en Ligne » : désigne la commercialisation des Services ou Equipements de recharge sans installation proposés par IZI by EDF via le Site, qu'elle soit réalisée par IZI by EDF ou ses partenaires.

« Utilisateurs » : désigne toute personne physique, âgée de dix-huit (18) ans accomplis ou de seize (16) ans révolus et dûment autorisée par ses administrateurs légaux, ou toute personne morale naviguant sur le Site. Toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement.

Article 2 – Dispositions générales relatives aux Conditions Générales de Vente :

2.1 Objet et domaine d'application des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet, d'une part, d'informer tout Client ou prospect sur les conditions et modalités dans lesquelles IZI by EDF propose à la vente des Services et Equipements de recharge commandés via le Site et, d'autre part, de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de Services sur le Site.
Les Conditions Générales de Vente sont applicables à l'ensemble des Services et Equipements de recharge proposés sur le Site et réalisés par IZI by EDF. Elles ne s'appliquent pas aux Prestations à réaliser par les partenaires d'IZI by EDF.

2.2 Opposabilité des Conditions Générales de Vente

Le fait pour tout Client de commander un Equipement de recharge sans installation ou un Service proposé à la vente sur le Site emporte l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente dont le Client reconnaît explicitement avoir pris connaissance préalablement à la conclusion d'une Commande.

Cette acceptation, pleine, entière et sans réserve, desdites CGV est matérialisée lorsque le Client coche la case prévue à cet effet, étape obligatoire et préalable au passage de la Commande et ainsi à la conclusion du Contrat. Cette case indique « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente ».

La validation de la Commande par sa confirmation vaut adhésion par le Client aux Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la Commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par IZI by EDF conformément à l'article 1127-1 du Code civil.

Les Conditions Générales de Vente sont mises à la disposition du Client sur le Site où elles sont directement consultables et téléchargeables sous un format [.pdf]. Elles peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone [09 70 258 258 – prix d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur], courrier électronique [« hello@izi-by-edf.fr »] ou courrier postal [IZI by EDF, Immeuble Colisée Gardens, 10 Avenue de l'Arche, 92400 Courbevoie].

Le Client dispose en outre de la faculté de les imprimer en cliquant ici : https://izi-by-edf.fr/cgv.

2.3 Modification des Conditions Générales de Vente

IZI by EDF se réserve la faculté de modifier ses Conditions Générales de Vente à tout moment.

Il est de la responsabilité du Client de régulièrement consulter les Conditions Générales de Vente afin de se tenir informé de ses éventuelles modifications.

En cas de modification des Conditions Générales de Vente, les Conditions Générales de Vente applicables au Contrat sont celles en vigueur à la date de la Commande concernée du Client.

2.4 Clauses des Conditions Générales de Vente

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou inapplicables en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire devenue définitive, les autres stipulations des Conditions Générales resteront valides et applicables. D'autre part, l'inapplication temporaire ou permanente ou l'absence de revendication, par IZI by EDF, d'un droit qu'elle tient de l'une ou plusieurs clauses des Conditions Générales de Vente ne saurait valoir renonciation de sa part à se prévaloir de ce droit ou des autres clauses des Conditions Générales de Vente.

2.5 Caractéristiques essentielles des Services offerts :

IZI by EDF présente sur le Site les Services et les Equipements de recharge sans installation offerts à la vente ainsi que leurs descriptifs permettant au Client de connaître, avant la prise de commande définitive, leurs caractéristiques essentielles. Les caractéristiques essentielles des Services et/ou Equipements acquis sont rappelées dans la Commande.

Article 3 – Prix :

3.1 Prix

3.1.1 Cas où le service est acheté complétement en ligne : le service est vendu et opéré par IZI by EDF.

Les Prix sont indiqués au Client en euros toutes taxes comprises et apparaissent dans le formulaire de Commande, une fois que le ou les Services ont été sélectionnés par le Client.

Ces Prix sont fixés de façon unilatérale par IZI by EDF et peuvent faire l'objet de modifications conformément à l'article 3.3 des présentes.

Le Prix du Service est celui en vigueur au jour de la Commande réalisée par le Client.

En cas de promotion sur les Prix, IZI by EDF s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute Commande passée pendant la durée de la promotion, sous réserve de l'application de cette promotion à la Commande.

3.1.2 Cas où le service est vendu et opéré par IZI by EDF et fait l'objet d'un devis établi par le service client d'IZI by EDF

Les Prix sont indiqués au Client en euros toutes taxes comprises et apparaissent dans le devis établi et envoyé par le service client IZI by EDF à l'Utilisateur.

Ces Prix sont fixés de façon unilatérale par IZI by EDF et peuvent faire l'objet de modifications conformément à l'article 3.3 des présentes.

Le Prix du Service est celui en vigueur au jour de la Commande réalisée par le Client.

En cas de promotion sur les Prix, IZI by EDF s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute Commande passée pendant la durée de la promotion, sous réserve de l'application de cette promotion à la Commande.

3.1.3 Cas où le service est vendu et opéré par un partenaire d'IZI by EDF

Les Prix sont indiqués au Client en euros toutes taxes comprises et apparaissent SOIT dans le formulaire de Commande, une fois que le ou les Services ont été sélectionnés par le Client SOIT sont communiqués au Client directement par le partenaire d'IZI by EDF [selon les modalités définies dans les conditions générales de vente de ce dernier]. Le partenaire est seul responsable des promotions qu'il propose au Client.

Les conditions générales de vente qui s'appliquent pour le Client sont celles du partenaire d'IZI by EDF.

3.1.4 Cas de la Vente d'un Equipement de recharge sans Installation

Les prix sont indiqués au Client en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne. Ces Prix sont fixés de façon unilatérale par IZI by EDF et peuvent faire l'objet de modifications conformément à l'article 3.3 des présentes.

Le Prix du Service est celui en vigueur au jour de la Commande réalisée par le Client.

En cas de promotion sur les Prix, IZI by EDF s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute Commande passée pendant la durée de la promotion, sous réserve de l'application de cette promotion à la Commande.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

3.2. Coûts supplémentaires

Par principe, aucun coût supplémentaire au Prix affiché dans le cadre de la Commande ne sera facturé sans l'accord exprès du Client.

Toutefois, lorsque le Prestataire s'aperçoit, alors qu'il est sur le point de réaliser ou durant la réalisation de la Prestation au domicile du Client Particulier ou dans les locaux du Client Professionnel, que des prestations complémentaires sont nécessaires, et ne pouvaient être identifiées sur la base des informations communiquées par le Client, il en informe le Client. Dans les meilleurs délais, un nouveau devis est établi prenant en compte ces prestations complémentaires.

Ce devis complémentaire est transmis au Client et indique (i) les caractéristiques essentielles des prestations complémentaires, (ii) leur Prix et (ii) la durée de validité du devis.

Le Client accepte expressément ce nouveau devis complémentaire (i) de façon électronique sur le Site au moyen du procédé du « double-clic » ou (ii) via l'acceptation par échanges d'emails ou SMS entre IZI by EDF et le Client. Les présentes CGV resteront applicables au devis complémentaire et à la Commande modifiée.

En l'absence d'acceptation du devis complémentaire dans le délai qu'il stipule, le Contrat est automatiquement et de plein droit résilié et chacune des Parties est libérée de ses obligations. Les éventuels frais déjà engagés et prestations réalisées par IZI by EDF à la date de la résiliation restent à la charge du Client.

3.3 Modification du Prix

IZI by EDF se réserve le droit de modifier ses Prix à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du Prix en vigueur au jour de la Commande. De même, l'application du Prix indiqué sur le devis est garantie au Client pendant la période de validité du devis.

En cas d'indisponibilité du matériel, IZI by EDF proposera un nouveau devis avec un matériel équivalent en substitution. En l'absence d'acceptation du devis complémentaire dans le délai qu'il stipule, le Contrat est automatiquement et de plein droit résilié et chacune des Parties est libérée de ses obligations. Les éventuels frais déjà engagés et prestations réalisées par IZI by EDF à la date de la résiliation restent à la charge du Client.

Article 4 – Offre :

4.1 Domaine de l'offre

Les Services proposés par IZI by EDF sont disponibles en France sous réserve qu'IZI by EDF dispose de Prestataires référencés dans la localité. Cette disponibilité est indiquée sur le Site peut être amenée à changer en fonction de l'activité des Prestataires.

4.2 Durée de l'offre

Les offres de Vente en Ligne présentées sur le Site sont valables, sauf indication contraire de durée particulière et sous réserve de disponibilité de stock, tant que les Services figurent dans le catalogue électronique accessible sur le Site.

La période de validité d'une offre ayant fait l'objet d'un devis émis par le service client IZI by EDF est de un (1) mois. Si avant l'acceptation, le Client y apporte des modifications, IZI by EDF se réserve le droit de les refuser ou de proposer une nouvelle offre qui spécifiera de nouveau sa période de validité.

4.3. Communication d'informations spécifique à certains Services

Pour les services soumis à l'Arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix et des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, IZI by EDF communique au Client les informations indiquées à l'article 2 dudit Arrêté, à savoir :

- le ou les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises (TTC) ;
- les modalités de décompte du temps estimé ;
- le cas échéant, les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, notamment sur les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, le coût d'établissement de ce devis ; - le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Il est rappelé qu'au titre de l'article II de l'arrêté susvisé, les prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion du contrat ou de son renouvellement ne sont pas soumises aux dispositions dudit arrêté.

4.4 Acceptation

L'acceptation de l'offre par le Client est validée par la confirmation de la Commande.

Article 5 – Commande :

5.1 Création du compte personnel

5.1.1 La création d'un compte personnel par le Client est nécessaire pour passer une Commande d'Equipements de recharge ou de Services sur le Site.

Le compte personnel du Client est formé d'un identifiant constitué de l'adresse e-mail du Client et d'un mot de passe qui lui est strictement personnel lui permettant d'accéder au formulaire du bon de Commande.

Dans le cadre de la création du compte client, IZI by EDF sollicite la communication, par le Client, d'informations le concernant au nombre desquelles figurent les nom, prénom, adresse e-mail, mot de passe.

Le Client est ensuite invité à renseigner d'autres informations qui sont nécessaires à la gestion, par IZI by EDF, de ses services et de la mise en œuvre de la Commande (adresse de facturation, lieu de livraison, numéro de téléphone, commande effectuée pour le compte d'une société…).

Ces informations constituent le fichier clients d'IZI by EDF et pourra, avec l'accord du Client, être cédé à des tiers.
En tout état de cause, conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et toute autre législation en vigueur à la date des présentes, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, que le Client peut exercer en s'adressant à IZI by EDF aux coordonnées suivantes : [donnees@izi-by-edf.fr ou IZI-BY-EDF, Données Personnelles, Immeuble Colisée Gardens, 10 Avenue de l'Arche, 92400 Courbevoie]. Le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, conformément à l'article 16- des présentes.

Les modalités relatives à la Réglementation Générale sur la Protection des Données sont détaillées dans les Conditions Générales d'Utilisation disponibles sur le Site IZI by EDF et sont rappelées à l'article 17 ci-après.

5.1.2 Le Client a la possibilité de résilier sans frais, à tout moment son compte client. Il lui est cependant déconseillé de le faire avant la réalisation de sa Commande. Dans ce cas, cette dernière risque de ne pouvoir être prise en compte ou menée à bien.

5.2 Modalités de la Commande

Les modalités de la Commande sont à distinguer selon les cas suivants :

5.2.1 Cas de la Vente d'Equipement de recharge sans Installation

Le Client, en langue française :

- Sélectionne l'Equipement de recharge parmi la liste des Equipements disponibles sur le Site
- Clique sur le bouton « Ajouter au panier l'Equipement de recharge sans installation » (le Client peut à ce stade vérifier le détail de sa Commande, le prix total, et revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou modifier sa Commande)
- Entre les coordonnées géographiques du lieu de la livraison de l'Equipement de recharge
- S'identifie s'il ne l'a pas déjà fait ou crée son espace personnel s'il n'en dispose pas encore en renseignant son adresse de livraison et de facturation
- Coche la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente »
- Renseigne ses coordonnées bancaires puis procède au paiement par carte bleue en cliquant sur le bouton « Payer pour confirmer ma commande »

5.2.2 Cas où le Service est acheté complètement en ligne sur le Site : le Service est vendu et opéré par IZI by EDF.

Le Client, en langue française :

- sélectionne le type de Service parmi la liste des Services disponibles sur le site IZI by EDF
- renseigne son code postal (un message s'affiche immédiatement en cas de destination non desservie par IZI by EDF)
- sélectionne ensuite plus précisément parmi les choix qui lui sont proposés en fonction du Service choisi, ce qu'il attend de la prestation ainsi que la quantité
- clique sur le bouton « ajouter au panier » (le Client peut à ce stade, vérifier le détail de sa Commande, en ce compris le prix total, et revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou modifier sa Commande)

- sélectionne un jour et une heure de rendez-vous
- entre les coordonnées géographiques de réalisation de la Prestation
- s'identifie s'il ne l'a pas déjà fait
- coche la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente »
- renseigne ses coordonnées bancaires puis procède au paiement par carte bleue en cliquant sur le bouton « Payer pour confirmer ma commande »

Comme précisé dans le processus de Commande ci-dessus et conformément à l'article 2.2 des présentes, l'acceptation sans réserve desdites Conditions Générales de Vente consiste dans le fait, pour le Client, de cocher la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente ».

Une fois le Contrat formé, IZI by EDF adresse au Client un courrier électronique de confirmation de la Commande récapitulant l'ensemble des éléments relatifs à celle-ci. En imprimant et/ou en conservant ce courrier électronique, le Client disposera d'un moyen de preuve attestant de sa Commande.

En tout état de cause, le Client a la possibilité d'imprimer ou de sauvegarder une copie des Conditions Générales de Vente, qui restent librement accessibles sur le Site de IZI by EDF.

5.2.3 Cas où le Service est vendu et opéré par IZI by EDF et fait l'objet d'un devis établi par le service client d'IZI by EDF

Le parcours client peut être commencé en ligne ou au téléphone directement (09 70 258 258 – prix d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur).
Un devis est établi par le service client IZI by EDF et il est envoyé au Client.

Le parcours d'acceptation du devis est réalisé

- soit sur le Site : le Client clique « Payer pour confirmer ma commande » et coche « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente », il réserve ensuite à la date de son intervention et procède au paiement.
- soit par e-mail : si le Client est au téléphone avec le service client et qu'il souhaite continuer le parcours sur ce canal, il reçoit par email le devis et les Conditions Générales de Vente et les accepte :
- soit par retour d'e-mail en indiquant la mention « J'ai pris connaissance du devis et des conditions générales de vente et je les accepte »
- soit en les retournant signées et accompagnées, sur la dernière page, de la mention manuscrite « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente » à l'adresse postale qui lui aura été indiquée .

Une fois le Contrat formé, IZI by EDF adresse au Client un courrier électronique de confirmation de la Commande récapitulant l'ensemble des éléments relatifs à celle-ci. En imprimant et/ou en conservant ce courrier électronique, le Client disposera d'un moyen de preuve attestant de sa Commande.

En tout état de cause, le Client a la possibilité d'imprimer ou de sauvegarder une copie des Conditions Générales de Vente librement accessibles sur le Site de IZI by EDF.

L'exécution de la Commande est conditionnée au paiement partiel ou total du Prix (selon les facilités accordées par IZI by EDF) par le client. Lorsque le paiement n'est pas réalisé concomitamment à la passation de la Commande, les délais de réalisation seront fixés d'un commun accord avec le client suite au paiement.

Sur le devis Client, lorsque le montant du reste à charge (prix total TTC du devis déduit des éventuels réductions et/ou crédit(s) d'impôts) est supérieur à cinq-cents (500) euros, le paiement peut se faire en 2 temps :

- Un acompte d'un montant de 35% du prix total TTC de la Commande est à verser à la signature du devis ou à réception par le Client de la facture d'acompte ;
- Le solde est à payer à l'issue de la réalisation de la Prestation ;
- Au cas par cas, des acomptes intermédiaires pourront être déterminés.

Sur le devis, lorsque le montant du reste à charge (prix total TTC du devis déduit des éventuels réductions et/ou crédit(s) d'impôts) est inférieur à cinq-cents (500) euros, le paiement est à verser comptant à la Commande.

En cas de financement partiel du chantier par un partenaire financier d'IZI by EDF, ce dernier peut déterminer un ou plusieurs acompte(s).

5.2.4 Cas où le service est vendu et opéré par un partenaire d'IZI by EDF

Dans ce cas, le Client est pris en charge par le partenaire d'IZI by EDF (par exemple, pour le service de télésurveillance, le client remplit un formulaire : il sera ensuite rappelé par le partenaire pour continuer sa commande). Seules les conditions générales de vente du partenaire d'IZI by EDF s'appliquent dans ce cas.

Pour certains services, le client réalisera son parcours complet sur le site IZI by EDF et acceptera les conditions générales de vente du partenaire d'IZI by EDF directement sur le Site.
Comme précisé dans le processus de Commande ci-dessus et conformément à l'article 2.2 des présentes, l'acceptation sans réserve des conditions générales de vente du partenaire d'IZI by EDF consiste dans le fait, pour le Client, de cocher la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente. »

La confirmation de Commande sera directement adressée au Client par IZI by EDF.

5.3 Modification de la Commande

Toute modification de la Commande par le Client après paiement de sa Commande est soumise à l'acceptation préalable d'IZI by EDF qui pourra être contactée par le Client soit via le chargé d'affaires du Client (par téléphone ou par courriel), soit par téléphone au (09 70 258 258 – prix d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur), soit par courrier électronique à l'adresse suivante hello@izi-by-edf.fr. A défaut d'une telle acceptation, la modification du Client ne sera pas opposable à IZI by EDF.
Toute modification, par le Client, de la Commande d'un service délivré par un partenaire d'IZI by EDF devra être réalisée par le Client directement auprès du partenaire d'IZI by EDF après avoir prévenu IZI by EDF au minimum 24 heures à l'avance, via les moyens de communication cités cidessus.

5.4 Indisponibilité des Services commandés

En cas d'indisponibilité des Services commandés à la date d'exécution prévue dans la Commande ou en cas d'impossibilité matérielle / technique / logistique, IZI by EDF en informe dans les meilleurs délais et par tous moyens le Client et peut, si cela est possible, lui proposer les Services à une date différente.

En cas de désaccord, le Client est remboursé sur son compte bancaire dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours du paiement de sa Commande.

Article 6 –Facturation :

6.1 Pour les Services vendus et opérés par IZI by EDF, un bon de commande (y compris d'acompte) est établi pour chaque Commande effectuée dans les conditions prévues à l'article 5 des Conditions Générales de Vente.

Lorsque les Services sont vendus et opérés par IZI by EDF, la facture est établie une fois le(s) Service(s) entièrement exécuté(s).
Par défaut, les factures sont mises à disposition du Client dans la rubrique « *Mon compte* » / Onglet « Mes Factures » du Site, accessible par le Client en renseignant ses identifiants personnels et confidentiels.
6.2 Pour les Equipements de recharge vendus par IZI by EDF, une facture est établie à réception pour chaque Commande effectuée dans les conditions prévues à l'article 5 des Conditions Générales de Vente.

Par défaut, les factures sont mises à disposition du Client dans la rubrique « *Mon compte* » / Onglet « Mes Factures » du Site, accessible par le Client en renseignant ses identifiants personnels et confidentiels.

6.3 Pour les Services vendus et opérés par un partenaire d'IZI by EDF, la facture est établie et mise à disposition par le partenaire.

Article 7 – Contrat :

7.1 Conclusion

Le Contrat est formé dès l'acceptation, par le Client, de la Commande.

Pour les Services vendus et opérés par des partenaires d'IZI by EDF, le Contrat est directement conclu avec ces partenaires dans les conditions stipulées dans leurs conditions générales de ventes applicables. Dans ce cas, IZI by EDF n'est pas partie au contrat.

7.2 Archivage et preuve

Les registres informatisés d'IZI by EDF sont considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties et constituent des copies fidèles et durables conformément à l'article 1378 du Code civil et L.121-19-2 du Code de la consommation.

Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des paiements. Le Client est invité à conserver une copie de l'e-mail confirmatif adressé au Client à l'issue de la Commande qui constitue la preuve du paiement.
Les données sur support informatique ou électronique conservées régulièrement constituent des preuves recevables et opposables dans les mêmes termes et avec la même force probante que tout document qui serait reçu et conservé par écrit.

7.3. Consultation de la Commande du Client en ligne

IZI by EDF transmet au Client, au moyen de l'e-mail de confirmation de la Commande visé à l'article 5.2 des Conditions Générales de Vente, un lien hypertexte permettant au Client de consulter et le cas échéant d'imprimer sa Commande ainsi qu'un exemplaire des Conditions Générales de Vente, en ce comprises annexes.

Article 8 – Garanties

Les Prestations réalisées par IZI by EDF bénéficient de plein droit, et sans frais supplémentaires, des garanties légales applicables, selon la nature de ces Prestations. En outre, le Client est informé que le régime juridique ainsi que les garanties légales applicables sont également susceptibles de différer selon que la Commande a été effectuée par un Client Professionnel ou un Client Particulier.

Garantie légale de conformité (articles L.217-3 à L217-5 du code de la consommation)

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client particulier :
- Bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir, que le bien soit neuf ou d'occasion ;
- Peut choisir entre la réparation, le remboursement ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant :
- 24 mois suivant la délivrance pour les biens neufs ; - 12 mois pour les biens d'occasion

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

Garantie contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 du code civil)
Le client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice pour agir.
Il peut demander la résolution de la vente ou une déduction du prix (article 1644 du code civil).

En cas de réclamation de la part du client, ce dernier est tenu de faire parvenir dans les meilleurs délais tous éléments nécessaires au traitement de cette dernière (photos, récapitulatif…). Le client est informé que les délais de traitement des réclamations ne pourront être pris en compte dans un quelconque calcul de retard d'exécution.

En cas de demande de SAV, dont la responsabilité d'IZI by EDF n'a pu être mise en cause, le client est informé que les frais de recherche seront facturés au client. Un devis sera présenté au client en amont du passage d'IZI by EDF.

Conformément au décret n°2022-946, les informations ci-dessus sont présentées dans un encadré distinct pour en faciliter la lisibilité.

Article 9 - Droit de rétractation des Clients Particuliers :

Le présent article est applicable aux seuls Clients Particuliers.

9.1 Exercice du droit de rétractation

9.1.1 En cas de Service vendu

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client Particulier peut se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai de rétractation expire quatorze jours (14) à compter de la Commande.

Conformément au code de la consommation, le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans ce délai ; le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ; si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à la société IZI by EDF, par un formulaire de rétractation (modèle en Annexe) , par téléphone : [09 70 258 258 – prix d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur ou le numéro de son chargé d'affaires], par courrier électronique [« hello@izi-by-edf.fr » ou l'adresse électronique de son chargé d'affaires] ou courrier postal [IZI by EDF, Immeuble Colisée Gardens, 10 Avenue de l'Arche, 92400 Courbevoie] sa décision de rétractation.

IZI by EDF enverra au Client sans délai un accusé de réception de la rétractation.

Le Client peut également utiliser directement le bouton cliquable "Je souhaite me rétracter" disponible dans son espace client.

Pour se rétracter d'un Service vendu par un partenaire d'IZI by EDF, le Client Particulier devra s'adresser directement audit partenaire selon les modalités définies dans les conditions générales de vente dudit partenaire.

Le Client Particulier est informé et reconnait que, le fait pour lui de choisir une date de réalisation de la Prestation fixée avant l'expiration du délai de rétractation et de souhaiter que son exécution commence avant la fin du délai de rétractation entraine la conséquence suivante :

Dans cette hypothèse, le Client Particulier, désireux de se rétracter, au cours du délai de rétractation de 14 jours verse à IZI by EDF un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionnel au Prix total de la Prestation convenu dans le Contrat.

9.1.2 En cas de Vente d'Equipements de recharge sans installation

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client Particulier peut se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai de rétractation expire quatorze jours (14) à compter de la date réception de l'Equipement.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à la société IZI by EDF, par un formulaire de rétractation (modèle en Annexe) , par téléphone : [09 70 258 258 – prix d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur ou le numéro de son chargé d'affaires], par courrier électronique [« hello@izi-by-edf.fr » ou l'adresse électronique de son chargé d'affaires] ou courrier postal [IZI by EDF, Immeuble Colisée Gardens, 10 Avenue de l'Arche, 92400 Courbevoie] sa décision de rétractation.
A réception de la demande de rétractation, IZI by EDF adressera au Client un accusé de réception, les modalités à suivre pour retourner l'Equipement à IZI by EDF et le montant des frais associés. Les frais liés à l'expédition du colis dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation sont à la charge du Client. IZI by EDF facturera ces frais au Client dans sa dernière facture et le Client sera remboursé du montant du solde qu'il aura versé.

9.2 Modalités de remboursement

9.2.1 En cas de Service vendu

Toute rétractation effectuée conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement, sans préjudice de l'éventuel versement prévu à l'article 9.1.3, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la réception par IZI by EDF du formulaire, courrier électronique ou du courrier postal du Client Particulier signifiant à IZI by EDF l'exercice de son droit de rétractation.

En cas de Service vendu par un partenaire d'IZI by EDF, il appartient au Client Particulier de se référer aux conditions générales de ventes dudit partenaire afin de déterminer les modalités de remboursement applicables.

9.2.2 En cas de Vente d'un Equipement de recharge sans installation

Dans le cas de la Vente d'un Equipement de recharge sans installation, le Client sera remboursé sans préjudice dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception par IZI by EDF ou son fournisseur partenaire de l'Equipement.

Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, être complets et en parfait état afin de permettre leur commercialisation à l'état neuf. Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

9.3 Exclusion – Limite du droit de rétractation

Toute demande de rétractation effectuée par le Client en dehors du délai de quatorze (14) jours courant à compter de la Commande ne sera pas étudiée, conformément aux dispositions de l'article L.221-21 du Code de la consommation.

Article 10 – Paiement :

10.1 Modalités de paiement

Sauf cas particuliers expressément indiqués par IZI by EDF (tel que le versement d'un acompte dans après confirmation de la Commande et paiement du solde du Prix une fois les Prestations exécutées), le paiement des Equipements de recharge sans installation, des Services IZI by EDF et Services des partenaires IZI by EDF commandés est exigible dans son intégralité dès la confirmation de la Commande.

10.2 Le paiement par un financement

Dans le cas de la Réalisation d'un Service (vente d'un Equipement et installation), le Client a la possibilité de faire financer son projet par un des partenaires financiers d'IZI by EDF. Dans ce cas, le client doit prendre contact avec IZI by EDF pour monter le dossier.
La Commande sera traitée après validation du dossier du Client par le partenaire financier d'IZI by EDF. Dans le cas où le dossier de financement, après validation par le partenaire financier, ne peut être finalisé du fait du Client (exemple : non-retour du contrat signé dans les délais, déclaration d'informations personnelles erronées, etc.), le Client sera redevable du montant total de la Commande restant dû et devra régler IZI by EDF dans les conditions mentionnées à l'article 10 des présentes CGV. Dans le cas où le dossier de financement, total ou partiel, est validé par le partenaire de financement, et finalisé dans les délais impartis, le remboursement interviendra après la réalisation de la Prestation.

10.3 Moyens de paiement

10.3.1 En cas de Service vendu

Le règlement des Services (sauf accord spécifique convenu avec le Client) s'effectue lors de la Commande en ligne selon le mode de paiement suivant : Règlement par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard ou American Express) - Règlement par virement bancaire ou par chèque bancaire.

10.3.2 En cas de Vente d'Equipement de recharge sans installation

Il s'agit d'une Commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement du Client.

Pour régler sa Commande, le Client dispose du moyen de paiement par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard ou American Express).

10.4 Sécurisation du paiement

IZI by EDF recourt à une société dotée d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant de crypter la transmission des coordonnées bancaires des parties.

Article 11 – Livraison de l'Equipement de recharge sans installation

11.1 Délai de livraison

Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande. Sauf en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil tel qu'interprété par la jurisprudence française, le délai d'expédition sera, pour les livraisons en France Métropole, de 30 jours ouvrables à compter du jour suivant celui où le Client a passé sa commande.

En cas de non-respect de la date ou du délai de livraison convenu, le Client devra, avant de résoudre le contrat, enjoindre à IZI by EDF d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, le Client pourra librement résoudre le contrat. Le Client devra accomplir ces formalités successives par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable.
Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par IZI by EDF de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si IZI by EDF s'est exécuté entre-temps.
Le Client pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat et qu'il en avait informé préalablement IZI by EDF. Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, IZI by EDF est tenu de rembourser le Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le Client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le Client pourra demander le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement.

11.2 Modalités de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client au moment de l'achat de l'Equipement de recharge sur le site internet IZI by EDF. Tout colis renvoyé à IZI by EDF à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du Client. Le Client peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Le type de transport, le délai et les coûts y afférents seront précisés lors de la commande, en fonction du lieu de livraison et de la nature de la prestation de livraison pour laquelle le Client a opté. Le client pourra être informé 24h à l'avance par courrier électronique et/ou sms du passage du transporteur.

Si le Client est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis à l'endroit et pendant le délai indiqués.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'acheteur doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, l'acheteur doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

Si les Equipements de recharge nécessitent d'être renvoyés à IZI by EDF, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour dans les 7 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour de l'Equipement ne pourra être accepté que si l'Equipement est dans son état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

11.3 Erreurs de livraison de l'Equipement

Le Client devra formuler auprès d'IZI by EDF le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée. La réclamation pourra être faite, au choix du Client :

− numéro de téléphone : 09 70 258 258, prix d'un appel local, hors surcoût éventuel de l'opérateur ; − adresse de courrier électronique : « hello@iziby-edf.fr ».

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera IZI by EDF de toute responsabilité vis-à-vis du Client.

A réception de la réclamation, IZI by EDF attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail au Client. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution du numéro d'échange. Les frais de retour sont à la charge d'IZI by EDF.

11.4 Transfert des risques

La propriété de l'Equipement est transférée au Client dans le cas de la vente, à l'encaissement complet du prix par IZI by EDF. Les risques de perte ou d'endommagement sont transférés au Client à la réception, à savoir dès la livraison, ou dès la remise en mains propres par un prestataire ou un partenaire d'IZI by EDF le cas échéant.

Lorsque le Client confie la livraison de l'Equipement à un transporteur autre que celui proposé par IZI by EDF, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au Client lors de la remise du bien au transporteur.

Article 12 – Exécution des Services :

12.1 Mise à disposition du Matériel

Le Matériel peut être :

- soit fourni par IZI by EDF ou ses sous-traitants,
- soit, par exception, fourni par le Client,
- fourni par les partenaires d'IZI by EDF lorsque le Service est vendu et délivré par ces derniers.

L'acceptation de l'utilisation du Matériel fourni par le Client constitue une simple faculté à la disposition d'IZI by EDF. Cette dernière se réserve notamment le droit de refuser l'utilisation d'un Matériel inadapté, obsolète ou ne présentant pas de garanties suffisantes, notamment en termes de sécurité, en vue de la bonne exécution du Service.

En tout état de cause, l'acceptation par IZI by EDF de la fourniture du Matériel par le Client n'implique aucune garantie attachée au Matériel et/ou à son utilisation, à quelque titre que ce soit, de la part d'IZI by EDF.

IZI by EDF ne pourra être tenue responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, causés par le Matériel fourni par le Client.

IZI by EDF ne pourra notamment être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle du Service trouvant son origine dans la défaillance du Matériel fourni par le Client en vue de l'exécution de la Prestation, notamment en cas de défaillance, d'obsolescence ou d'inadéquation technique du matériel fourni par le Client pour l'exécution du Service.

12.2 Délais d'exécution des Services

Sauf cas exceptionnels expressément prévus par IZI by EDF (tel qu'un accord donné au client pour un acompte), les Services ne seront exécutés qu'après complet règlement de leur prix, selon les modalités détaillées dans l'article 10 ci-dessus, à l'adresse indiquée par le Client au cours du processus de Commande.
Le délai d'exécution sera indiqué au moment de la passation de Commande du Client, sous réserve des choix des matériaux par le client.

Les délais d'exécution des Services et leur(s) date(s) de réception seront prolongés de plein droit notamment :

- en cas de retard de paiement par le Client ou toute inexécution contractuelle lui étant imputable en tout ou partie,
- en cas de modification des Services par le Client dans les conditions de l'article 5.3 des présentes Conditions Générales de Vente ou par IZI by EDF, ou imposées par toute autorité compétente,
- en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil tel qu'interprété par la jurisprudence française.

12.3 Retards dans l'Exécution des Services

Conformément aux dispositions légales, en cas de manquement de IZI by EDF à son obligation de fourniture du Service à la date ou à l'expiration du délai prévus ci-avant, le Client peut résoudre le Contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, IZI by EDF de fournir le Service dans un délai supplémentaire raisonnable, IZI by EDF ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Lorsque le Contrat est résolu dans les conditions ainsi prévues, IZI by EDF est tenue de rembourser le Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé.

12.4 Impossibilité de réaliser le Service

IZI by EDF décline toute responsabilité en cas de d'impossibilité, pour le Prestataire, d'exécuter le Service lorsque cette impossibilité, totale ou partielle, résulte d'une mauvaise description par le Client de ses besoins et des travaux à réaliser.

De même, IZI by EDF ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'informations erronées, inexactes, incomplètes, mensongères ou ne correspondant plus à la situation personnelle du Client (telles qu'une adresse inexacte, incomplète ou passée) délivrées par le Client dans le cadre de la création de son compte Client (telle que détaillée à l'article 6.1), ayant, par exemple, empêché, partiellement ou totalement, la réalisation de la Prestation.

Dans de telles situations, IZI by EDF et le Client feront leurs meilleurs efforts pour trouver une solution à l'amiable, et ce dans les meilleurs délais en se rapprochant à l'initiative soit de l'une soit de l'autre des parties.

A défaut, il sera fait application des dispositions de l'article 11.7, étant entendu que :

(i) les frais de déplacement seront déduits des sommes remboursées au Client en cas d'inexécution totale de la Prestation ;

(ii) en cas d'exécution partielle de la Prestation, IZI by EDF ne remboursera que la partie correspondant à la partie non-exécutée et qu'aucun frais de déplacement ne sera décompté.

12.5 Conformité

12.5.1 Si le Client estime que le Service IZI by EDF commandé n'est pas conforme à la Commande, le Client est tenu :

- de signaler les dommages, toutes réclamations et réserves en émettant immédiatement un constat d'anomalie auprès de IZI by EDF en complétant le procès-verbal de réception.
- d'adresser ses remarques et constations à IZI by EDF par lettre recommandée avec accusé de réception. IZI by EDF s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Pour les services délivrés par les partenaires IZI by EDF, les litiges et réclamations devront être traités directement avec ces derniers, dans les conditions stipulées dans leurs conditions générales de ventes.

12.5.2 Toute réclamation enregistrée dans ce délai sur un service délivré par IZI by EDF fera l'objet d'un suivi de la part des équipes d'IZI by EDF notamment basé sur une confrontation entre les remarques du Client et celles du Prestataire ayant réalisé les Prestations concernées. Une réclamation validée donnera lieu à l'exécution d'un Service équivalent ou à toute autre action définie par IZI by EDF et le client afin de mettre fin à toute éventuelle réclamation (Exemple : remboursement total ou partiel…).

12.6 Indisponibilité

En cas d'indisponibilité des Services à la date d'exécution, IZI by EDF peut proposer un Service aussi équivalent que possible en termes de qualité, de caractéristiques essentielles et de prix.

12.7 Défaut de la fourniture du Service

Sous réserve de l'article 11.3, le défaut de la fourniture du Service du fait d'IZI by EDF entraîne de plein droit la résolution du contrat de vente et la restitution des sommes dues dans les mêmes conditions que celles visées à l'article 9.2 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client garde néanmoins à sa charge le coût des Matériels qu'il a fournis.

Article 13- Responsabilité

13.1 En cas de Service vendu

Conformément aux dispositions légales, la responsabilité d'IZI by EDF ne peut être engagée que pour des faits directement imputables aux Prestataires lorsqu'ils exécutent une Commande, ce qui exclut l'indemnisation de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment de pertes d'exploitation ou de manque à gagner.

La responsabilité d'IZI by EDF ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du Contrat due, soit au fait du Client, soit au fait d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil tel qu'interprété par la jurisprudence française.

Le Client reconnait notamment que la responsabilité d'IZI by EDF, en cas d'impossibilité d'exécuter, totalement ou partiellement, la Prestation, ne peut pas être engagée si le Client n'a pas mis à la disposition du Prestataire le Matériel nécessaire pour réaliser la Prestation. A ce titre, les obligations du Client sont indiquées dans les devis et documents contractuels.

IZI by EDF ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du Matériel ou des objets présents chez le Client. Le Client déclare être assuré pour les dommages causés aux tiers en raison de l'utilisation de son Matériel.

Le prestataire, intervenant chez le Client, est un sous-traitant représentant IZI by EDF pour la réalisation de la Commande.
Hors Commande conclue dans le cadre des présentes CGV, ce prestataire ne représente pas IZI by EDF et est seul et intégralement responsable des travaux qu'il réalise pour son compte. IZI by EDF est tiers à toute éventuelle relation contractuelle existant entre un Client et ce dernier. En pareil cas, IZI by EDF ne saurait se substituer à un prestataire défaillant ni garantir la bonne exécution des prestations engagées, le Client ne bénéficiant d'aucun des engagements ou garanties indiqués sur le Site.

Le Client est seul responsable du respect et de la mise en œuvre des conditions lui permettant de bénéficier de certains avantages fiscaux tels que notamment des réductions ou des crédits d'impôts sur le revenu au titre des Services fournis par IZI by EDF et ouvrant droit auxdits avantages.

Le Client est tenu de remplir en ligne son attestation de TVA réduite (10% ou 5,5%) s'il y est éligible : en cas de défaillance du Client sur ce point, IZI by EDF facturera le différentiel de TVA.

13.2. En cas de Vente d'un Equipement de recharge sans installation

13.2.1 IZI by EDF s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la Vente de l'Equipement de recharge proposé au Client et sa responsabilité pourra être recherchée par le Client en cas de manquement. Néanmoins, la responsabilité d'IZI by EDF ne pourra pas être retenue en cas de retard ou de manquement aux obligations contractuelles d'IZI by EDF si le retard ou le manquement est dû à une cause en dehors du contrôle d'IZI by EDF : cas fortuit ou cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil tel qu'interprété par la jurisprudence

française. La responsabilité d'IZI by EDF ne sera pas engagée en cas de différences mineures entre les photos des Equipements et les textes affichés sur le site internet d'IZI by EDF et les produits livrés. IZI by EDF ne sera pas responsable en cas :

- d'installation non conforme à la notice d'installation
- ou d'incompatibilité avec l'environnement technique,
- ou d'éventuelles dégradations volontaires ou involontaires de l'Equipement en dehors de son fait.

13.2.2 Le Client est seul responsable du respect et de la mise en œuvre des conditions lui permettant de bénéficier de certains avantages fiscaux tels que notamment des réductions ou des crédits d'impôts sur le revenu au titre des Equipements de recharge par IZI by EDF et ouvrant droit auxdits avantages.

13.2.3 La responsabilité d'IZI by EDF ne saurait être engagée si des données indésirables sont importées et installées sur son Site à son insu, ou si, à l'inverse, les données transmises par le Client pour gérer sa Commande sont erronées, inexactes, incomplètes, mensongères et ne permettent pas l'exécution de la Prestation ou la permettent, mais dans des délais d'exécution différés (par exemple, mauvaise adresse, erreur dans le nom de famille, langue parlée par le Client autre que le français) ou ont été détournées pour être utilisées illicitement par des tiers.

13.3 Concernant le Site

Les photographies et illustrations accompagnant les Services sur le Site n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager, sur quelque fondement que ce soit, la responsabilité de IZI by EDF.

La responsabilité de IZI by EDF ne saurait être engagée si des données indésirables sont importées et installées sur son Site à son insu, ou si, à l'inverse, les données transmises par le Client pour gérer sa Commande sont erronées, inexactes, incomplètes, mensongères et ne permettent pas l'exécution de la Prestation ou la permettent, mais dans des délais d'exécution différés (par exemple, mauvaise adresse, erreur dans le nom de famille, langue parlée par le Client autre que le français) ou ont été détournées pour être utilisées illicitement par des tiers.

Il est expressément rappelé que l'Internet, de manière générale, n'est pas un réseau sécurisé, à l'exception du logiciel de paiement installé sur le Site. IZI by EDF ne saurait donc être tenue pour responsable de la contamination par d'éventuels virus ou de l'intrusion d'un tiers dans le système du terminal du Client et décline toute responsabilité quant aux conséquences de la connexion du Client à son Site.

Plus particulièrement, IZI by EDF ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque dommage causé au Client, à ses équipements informatiques et aux données qui y sont stockées, ainsi que des conséquences pouvant en découler sur son activité personnelle ou professionnelle.

La responsabilité de IZI by EDF ne saurait par ailleurs être engagée en raison de problèmes techniques indépendants de son service, tels que problèmes de communication dus au fournisseur d'accès Internet du Client (lenteur ou interruption toujours possible), contraintes et limites du réseau Internet, notamment en matière de transmissions de données d'informations via les réseaux et d'atteinte aux données.

IZI by EDF pourra, à tout moment, notamment pour des raisons techniques, de maintenance, de mise à jour ou de panne de réseau, interrompre momentanément l'accès au Site.

La responsabilité de IZI by EDF ne saurait être engagée en cas de dommages indirects subis par le Client du fait de l'utilisation du Site y compris, cette liste n'étant pas exhaustive, en cas de perte de données, de perte de temps machine, de perte d'usage de tout matériel ou logiciel, de perte d'exploitation, de perte de profit, ou encore de manque à gagner.

IZI by EDF s'efforce de rendre le service de Commande en ligne opérationnel de manière quasi permanente, 24 heures sur 24 et 365 jours par an mais ne saurait, en aucun cas, engager sa responsabilité du fait d'une défaillance du Site. IZI by EDF s'autorise à l'interrompre avec ou sans préavis, pour des raisons inhérentes aux contraintes d'exploitation et ce, sans avoir à justifier des motifs.

L'accessibilité au service est par ailleurs conditionnée par l'utilisation du Client de ressources informatiques suffisantes, et d'un navigateur Internet ou d'un smartphone compatible au niveau matériel et logiciel.

Article 14 – Assurances obligatoires pour les Services

Le Client devra avoir souscrit, au plus tard lors de la passation de la Commande, une police d'assurance couvrant les risques liés à l'intervention d'un tiers à son domicile, s'il s'agit d'un Client Particulier, ou dans ses locaux, s'il s'agit d'un Client Professionnel.

Le Client s'engage à fournir une attestation d'assurances à première demande d'IZI by EDF.

Le Client devra s'assurer de la protection et de la mise en sécurité de ses objets de valeur. Le Client devra vérifier auprès de sa compagnie d'assurance la couverture d'un prestataire à domicile ou dans ses locaux et l'étendue de la garantie.

Article 15 – Eco-participation

L'Equipement de Recharge pour Véhicules Electriques (IRVE) est considéré comme un Equipement Electrique et Electronique (EEE) soumis aux dispositions légales et réglementaires des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE).

Comme tout distributeur, IZI by EDF a l'obligation de collecter, auprès de ses clients, une éco participation, aux fins de financer les filières de collecte et de recyclage des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (« DEEE »). Lorsque l'éco-participation est due, son montant est indiqué, pour les Equipements concernés, sur le devis transmis au Client. Pour les équipements électriques et électroniques uniquement, conformément aux articles L. 541-10-2 et R. 543-180 du Code de l'Environnement, tout Client peut bénéficier d'un droit de reprise gratuite de ses équipements électriques et électroniques usagés. La demande de reprise du produit doit respecter le principe du « 1 pour 1 » : IZI by EDF reprend un ancien produit pour tout produit neuf de même type acheté sur le site Internet. Pour connaître les modalités de prise en charge des équipements et faire une demande de reprise, le Client doit contacter le Service Client de IZI by EDF.

Article 16 - Clause résolutoire

Toute résolution de la Commande dans les cas prévus aux Conditions Générales de Vente sera effective de plein droit à la date de réception de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou de l'e-mail du Client notifiant la résolution et ce, sans qu'aucune formalité judiciaire ne soit nécessaire.

Article 17 – Sous-traitance

Lorsque le Service est vendu et opéré par IZI by EDF, le Client est informé qu'IZI by EDF a recours à des Prestataires qui, vis-à-vis du Client, sont des sous-traitants au sens de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975. Ces Prestataires peuvent eux-mêmes avoir recours à des sous-traitants.

Pour se conformer aux dispositions de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, le Client accepte l'intervention d'IZI Solutions Durables en qualité de sous-traitant et accepte ses conditions de paiement au sens de l'article 3 de cette loi. Cette acceptation s'étend aux sous-traitants d'IZI Solutions Durables.

Article 18 - Propriété intellectuelle

Le Site est la propriété, ou relève des droits d'exploitation, d'IZI by EDF. Il est protégé par les lois et traités internationaux en matière de droit d'auteur, ainsi que par d'autres lois et traités internationaux en matière de propriété intellectuelle.

1.8.1 Droits de propriété littéraire et artistique d'IZI by EDF afférent au Site.

IZI by EDF est titulaire et/ou exploitant des droits de propriété intellectuelle afférent au Site relatifs aux éléments graphiques (y compris, sans que cela soit limitatif, les photographies, la charte graphique et les logos) et textuels exploités au sein du Site, les éléments sonores, les codes couleurs, les logiciels (en codes sources et en codes objets) et bases de données dont les droits sont détenus par IZI by EDF et requis aux fins d'exploitation du Site tel qu'exploité par IZI SOLUTIONS DURABLES.

Ainsi, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle applicable à la matière, toute représentation, reproduction, modification, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle du Site et/ou de son contenu et/ou des Services, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable de IZI by EDF, est prohibée et constitue des actes de contrefaçon de droits d'auteur passible de poursuites civiles et pénales.

18.2 Droits de propriété industrielle appartenant à IZI by EDF

De manière générale, les marques, logos, dénominations sociales, sigles, noms commerciaux, enseignes et/ou nom de domaine d'IZI by EDF mentionnés sur le Site, constituent les signes distinctifs appartenant à IZI by EDF ou à ses partenaires et ne sauraient être reproduits sans l'autorisation expresse et préalable de leur titulaire.
Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de ces signes distinctifs est donc prohibée et constitutif de contrefaçon de marque, en application des dispositions du Livre 7 du Code de la propriété intellectuelle, d'usurpation de dénomination sociale, nom commercial et de nom de domaine engageant la responsabilité civile délictuelle de son auteur.

Article 19 – Données personnelles

La manière dont nous collectons, gérons et traitons vos données personnelles est décrite dans la charte d'utilisation des données personnelles (https://izi-by-edf.fr/charte-de-donnees). Cette charte clarifie vos droits et vous permet de gérer vos préférences conformément au règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit RGPD, règlement n°2016-679 en complément de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le client est notamment informé que les travaux effectués avec IZI by EDF peuvent servir au renouvellement des certifications des professionnels auprès des organismes de certification. Dans ce cadre, IZI by EDF pourra être amené à transmettre des informations du client (notamment nom prénom, adresse) à ces organismes de certification. Le client peut s'y opposer en contactant IZI by EDF par mail à l'adresse hello@izi-by-edf.fr. Pour plus d'informations, le client peut consulter la charte d'utilisation des données personnelles (https://izi-byedf.fr/chartede-donnees).

Article 20 – Liens hypertextes

Le Client désirant insérer un lien hypertexte sur son propre site et/ou blog exploité ou non à des fins commerciales, renvoyant directement au Site devra en demander l'autorisation écrite et préalable au directeur de publication d'IZI by EDF dont les coordonnées sont présentes dans les Conditions Générales d'Utilisation.

Le cas échéant, la faculté, accordée par IZI by EDF au Client, de placer, sur son propre site et/ou blog, un renvoi ou un lien vers le Site ne signifie en aucun cas qu'IZI by EDF approuve le contenu de ces sites. En tout état de cause, IZI by EDF ne saurait être tenue pour responsable du renvoi ou du lien vers son Site figurant sur d'autres sites.

Le Client dégage IZI by EDF de toutes réclamations éventuelles de tiers à son encontre en raison de la violation par le Client des droits des tiers ou de d'une législation applicable.

Article 21 – Droit applicable et langue

Le présent Contrat et les Conditions Générales de Vente le régissant sont soumis à la loi française.

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

Article 22 – Règlement des litiges et Médiation

22.1 Clients Particuliers

Conformément à la Directive Européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le Décret n° 2015-1382 du 30 Octobre 2015, IZI by EDF met à la disposition du Client Particulier un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet (https://mediateur.edf.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 – 75 804 Paris Cedex 08.

Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve notamment (i) que le Client Particulier ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès d'IZI by EDF par une réclamation écrite, pour laquelle aucune réponse du Service Réclamations n'a été apportée dans le délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation ou pour laquelle aucune suite satisfaisante n'a été apportée au Client Particulier par le Service Réclamations, (ii) que sa demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive et (iii) que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le Client Particulier dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite à IZI by EDF pour introduire sa demande auprès du Médiateur

22.2 Clients Professionnels

En cas de contestation relative au / Contrat, la partie la plus diligente saisit l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception aux fins d'une tentative de règlement amiable dans un délai approprié, fixé au vu des circonstances dans lesquelles la contestation s'inscrit.

En l'absence de règlement amiable dans le délai ainsi fixé, l'une ou l'autre des parties peut alors décider, dans les quinze jours suivant l'expiration de ce délai, de recourir à une procédure de médiation dans les conditions suivantes :

a) Soit le Client Professionnel peut soumettre le différend au Médiateur d'EDF dont la saisine peut être réalisée en ligne sur le site internet www.mediateur.edf.fr, soit par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 – 75 804 Paris Cedex 08, accompagné des documents nécessaires au traitement de la demande. La médiation du groupe EDF est gratuite.

b) Soit l'une ou l'autre des parties peut se tourner vers le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris), ou toute organisation de médiation équivalente, qui désignera un Médiateur.

En cas de règlement amiable du litige ou d'aboutissement de la médiation, les parties devront se mettre d'accord sur les termes d'un protocole transactionnel, au sens de l'article 2044 du Code civil, à rédiger afin de mettre fin à leur contestation. Les éventuels frais de médiation seront répartis entre les Parties, pour moitié chacune, sauf accord contraire.

En cas d'échec du règlement amiable et/ou de la médiation, ou si l'urgence, dûment justifiée, le commande, la partie la plus diligente peut saisir le tribunal compétent.

Article 23 - Compétence territoriale :

En cas de litige avec un Client relatif à la Commande et aux présentes Conditions Générales de Vente, le tribunal compétent pourra être celui du lieu du domicile du défendeur ou encore celui du lieu d'exécution du Service. Conformément à la réglementation en vigueur, le Client Particulier pourra également saisir le tribunal du lieu de son domicile.

Article 24 – Information précontractuelle

Le Client reconnait avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière claire et compréhensible, des Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L111-1 et L111-2 du Code de la consommation, et en particulier :

- Les principales caractéristiques des Equipements de recharge et Services proposés, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et aux produits concernés ;
- Le prix total des Equipements de recharge et des Services toutes taxes ou et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles ;
- Le cas échéant, les modalités de paiement, d'exécution, la date à laquelle le Prestataire s'engage à exécuter le Service et les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
- Les modalités de paiement, d'exécution, la date de livraison de l'Equipement de recharge, les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
- Les délais d'exécution du Service ;
- Les coordonnées d'IZI by EDF.

Annexe 1

Formulaire de rétractation Réservé aux Clients Particuliers

Ce formulaire est une annexe de nos Conditions Générales de Vente. Vous pouvez l'envoyer directement en ligne depuis l'espace « Mon Compte » avec le formulaire d'annulation. Vous pouvez également vous rétracter par papier libre envoyé :

- par courrier à IZI by EDF, Immeuble Colisée Gardens, 10 Avenue de l'Arche, 92400 Courbevoie; - par e-mail à : hello@izi-by-edf.fr

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours à compter du jour de la conclusion du Contrat dans le cadre d'une prestation de services.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique exprimant en des termes clairs votre volonté de vous rétracter). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Nos coordonnées sont disponibles ciavant.

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

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent Contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Ainsi qu'il est indiqué ci-dessus, vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre Site https://izi-by-edf.fr. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation par e-mail.

Si vous avez souhaité que nous débutions une prestation de service pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer le montant de ladite prestation de service qui vous a été fournie.

Formulaire de rétractation en application de l'article L. 221-18 du code de la consommation

à l'attention de IZI BY EDF

[« hello@izi-by-edf.fr »] ou courrier postal [IZI by EDF, Immeuble Colisée Gardens, 10 Avenue de l'Arche, 92400 Courbevoie]

Nom :	Prénom :

Adresse e-mail :	Numéro de téléphone :
Date de la Commande :	Numéro de la Commande :
Message : *(Ce champ est optionnel. Vous avez le droit de vous rétracter du présent Contrat sans donner de motif. Vous pouvez néanmoins aider IZI by EDF à améliorer la qualité de ses Services en indiquant les raisons de votre rétractation ou toute autre information que vous jugerez utile.)*	
Date :	Signature :

Annexe 3 Dispositions légales applicables

Article L217-4

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

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

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

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

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

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 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

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

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

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

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 L221-18

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.

Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.
Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.
Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L221-25

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 2214 commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Il demande au consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5.

Paragraphe 2 du Code Civil :
De la garantie des défauts de la chose vendue.

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 1642

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

Article 1642-1

Le vendeur d'un immeuble à construire ne peut être déchargé, ni avant la réception des travaux, ni avant l'expiration d'un délai d'un mois après la prise de possession par l'acquéreur, des vices de construction ou des défauts de conformité alors apparents. Il n'y aura pas lieu à résolution du contrat ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer.

Article 1643

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

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 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

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 1646-1

Le vendeur d'un immeuble à construire est tenu, à compter de la réception des travaux, des obligations dont les architectes, entrepreneurs et autres personnes liées au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage sont eux-mêmes tenus en application des articles 1792, 17921, 1792-2 et 1792-3 du présent code.

Ces garanties bénéficient aux propriétaires successifs de l'immeuble.

Il n'y aura pas lieu à résolution de la vente ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer les dommages définis aux articles 1792, 17921 et 1792-2 du présent code et à assumer la garantie prévue à l'article 1792-3.

Article 1647

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

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. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

Décret n° 2022-946 du 29 juin 2022 relatif à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques.