

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version mise à jour au 01/02/2022

SOMMAIRE

1.	Dispositions générales concernant les présentes conditions générales de vente	2
1.1	Champ d'application	2
1.2	Disponibilité et opposabilité	2
1.3	Modification	2
2.	Produits	2
2.1	Conformité.....	2
2.2	Caractéristiques.....	3
2.3	Mode d'emploi	3
2.4	Disponibilité	3
3.	Prix	3
4.	Frais de livraison	3
5.	Commande	3
5.1	Offre et acceptation	4
5.2	Modification de la commande <i>a posteriori</i>	4
5.3	Validation de la commande	4
5.4	Indisponibilité des Produits commandés	4
6.	Preuve de la transaction	4
7.	Droit de rétractation de l'Acheteur	5
7.1	Exercice du droit de rétractation.....	5
7.2	Remboursement de l'Acheteur.....	5
8.	Résolution de la vente.....	6
8.1	Résolution par l'Acheteur.....	6
8.2	Résolution par Coloplast	6
9.	Paie ment.....	7
10.	Livraison	7
10.1	Délais de livraison	7
10.2	Modalités de livraison.....	7
10.3	Défaut de livraison	8
11.	Réserve de propriété et transfert des risques.....	8
12.	Garanties légales	8
13.	Exonération de responsabilité de Coloplast	9
14.	Protection des données personnelles.....	9
15.	Réclamations - Règlement des litiges.....	10
15.1	Réclamations.....	10
15.2	Médiation de la consommation	10
15.3	Compétence territoriale	11
15.4	Droit applicable.....	11

Annexe - Formulaire de rétractation

1. Dispositions générales concernant les présentes conditions générales de vente

1.1 Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») régissent l'ensemble des relations entre d'une part, la société Laboratoires Coloplast, société par actions simplifiée au capital de 22.001.980 euros, dont le siège social est sis Les Jardins du Golf, 6 rue de Rome, 93110 Rosny-sous-Bois, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 312 328 362 (ci-après « **Coloplast** »), et d'autre part, les acheteurs non professionnels effectuant une commande de produits vendus sur le site Internet accessible à l'adresse «www.contend.com» (ci-après le « **Site** ») (ci-après les « **Produits** »).

Les CGV régissent exclusivement les contrats de vente en ligne des Produits aux acheteurs majeurs ayant la qualité de consommateurs au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation, à savoir « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* » (ci-après le/les « **Acheteur(s)** »), et constituent le document contractuel opposable aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des Produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux Acheteurs résidant en France métropolitaine (hors Corse).

Les informations contractuelles mentionnées sur le Site sont en langue française.

Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des CGV serait réputée ou déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur.

1.2 Disponibilité et opposabilité

Les CGV sont mises à la disposition des Acheteurs sur le Site où elles sont directement consultables.

Les CGV sont opposables à l'Acheteur qui reconnaît, en cochant une case à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer une commande. A défaut de cocher ladite case, l'Acheteur ne pourra pas passer de commande de Produits.

1.3 Modification

Coloplast se réserve la faculté de modifier les CGV à tout moment.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande de l'Acheteur.

La dernière version en vigueur des CGV sera considérée comme communiquée dès lors que Coloplast aura envoyé par courriel au Distributeur le lien Internet lui permettant d'accéder aux CGV en vigueur et/ou une copie en format PDF desdites CGV.

Le fait que Coloplast ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites CGV.

2. Produits

2.1 Conformité

Les Produits sont conformes à la législation française et aux normes applicables en France relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs.

2.2 Caractéristiques

Les Produits font chacun l'objet, dans le catalogue électronique publié sur le Site, d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

L'Acheteur demeure seul juge des conditions de compatibilité de l'offre de Produits avec l'usage qu'il souhaite en faire.

2.3 Mode d'emploi

Le mode d'emploi du Produit, lorsqu'il est un élément essentiel de la commande du fait des caractéristiques techniques du Produit, est mentionné dans le catalogue électronique publié sur le Site ou, le cas échéant, remis avec le Produit lors de sa livraison à l'Acheteur.

2.4 Disponibilité

Les Produits sont disponibles aux prix et aux conditions proposés tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite cependant des stocks disponibles.

3. Prix

Conformément à l'article L. 112-1 du Code de la consommation, le prix de vente de chacun des Produits est indiqué, dans le catalogue électronique publié sur le Site, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison lesquels sont mentionnés avant la validation de la commande par l'Acheteur et seront facturés en supplément.

Le montant total dû par l'Acheteur, frais de livraison inclus, est indiqué sur la page de confirmation de la commande. Le prix de vente du Produit est celui en vigueur au jour de la commande.

Coloplast se réserve le droit de modifier le prix des Produits à tout moment, tout en garantissant à l'Acheteur l'application du prix en vigueur au jour de sa commande pour les ou les Produit(s) concerné(s) par ladite commande.

Coloplast se réserve également le droit de pratiquer des offres promotionnelles sur les Produits, dans des conditions à définir.

4. Frais de livraison

Les frais de livraison applicables au 1^{er} janvier 2022 s'élèvent à 6,45€ TTC pour les commandes d'une à 2 boîtes de Produits. Ces frais passent à 6,65€ TTC pour une commande de 3 boîtes de Produits. A partir de l'achat de 4 boîtes de Produits, les frais de livraison sont offerts. La livraison n'est possible qu'en France métropolitaine hors Corse.

5. Commande

En passant commande sur le Site, l'Acheteur atteste agir pour ses besoins personnels (c'est-à-dire non professionnels) et avoir la pleine capacité juridique de s'engager au titre des CGV.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par l'Acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande, sachant que l'Acheteur a la possibilité d'imprimer ou d'enregistrer les CGV au format PDF en cliquant [ici](#) [LINK TO DOWNLOAD THE T&C in pdf format].

5.1 Offre et acceptation

L'acceptation de l'offre de vente en ligne présentée sur le Site et la confirmation de cette acceptation par l'Acheteur est validée conformément au procédé dit « du double clic » :

- (i) Pour passer sa commande, l'Acheteur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les Produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique sur le bouton « Continuer » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.
- (ii) Avant de cliquer sur le bouton « Payer » par lequel l'Acheteur reconnaîtra explicitement son obligation de paiement des Produits concernés, l'Acheteur devra accepter les CGV (en cochant une case « J'accepte les conditions générales de ventes ») et aura la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total (frais de livraison inclus) et, le cas échéant, de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement de modifier sa commande.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement sera envoyé par Coloplast à l'Acheteur, qui aura préalablement renseigné son adresse électronique lors de la commande, ce dans les meilleurs délais.

L'Acheteur est seul responsable de l'exhaustivité et de la conformité des informations (identité, adresse de livraison, coordonnées bancaires, etc.) renseignées et validées par ses soins lors de la commande.

5.2 Modification de la commande *a posteriori*

Toute modification de commande par l'Acheteur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation expresse de Coloplast.

Par ailleurs, Coloplast se réserve le droit d'apporter au(x) Produit(s) commandé(s) les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues par l'article R. 212-4 du Code de la consommation et notamment sans qu'il n'en résulte aucune augmentation de prix pour l'Acheteur.

5.3 Validation de la commande

Coloplast se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, si les quantités de Produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs tel que rappelé à l'article 1.1 des CGV.

5.4 Indisponibilité des Produits commandés

Si les Produits commandés devaient être indisponibles, Coloplast en informera immédiatement l'Acheteur et pourra lui proposer des Produits de même nature et de qualité et de prix équivalents. En cas de refus qui sera matérialisé par un écrit de l'Acheteur établi sous support durable tel que défini par l'article liminaire du Code de la consommation, l'Acheteur sera remboursé sans délai et au plus tard dans les quatorze (14) jours francs suivant la date de son refus.

6. Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Coloplast dans des conditions raisonnables de sécurité, attesteront des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

7. Droit de rétractation de l'Acheteur

7.1 Exercice du droit de rétractation

A compter du lendemain de la date de réception des Produits, l'Acheteur disposera d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs pour renvoyer ces derniers à l'adresse suivante :

Laboratoires Coloplast
Retour Contend
7 rue Lech Walesa
77185 Lognes

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai ci-dessus aura vocation à courir à compter de la date de réception du dernier Produit.

Lorsqu'il retourne les Produits à Coloplast dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation, l'Acheteur doit accompagner son envoi du formulaire de rétractation, correctement rempli, tel que figurant en annexe des CGV ou de toute autre déclaration écrite, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter et accompagnée du numéro de référence de la confirmation de commande et de la désignation précise du ou des Produits renvoyés.

L'Acheteur qui exerce son droit de rétractation devra renvoyer les Produits concernés à Coloplast, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les coûts directs de renvoi des Produits sont à la charge de l'Acheteur.

7.2 Remboursement de l'Acheteur

En cas d'exercice par l'Acheteur de son droit de rétractation, Coloplast lui remboursera la totalité des sommes qu'il aura versées (y compris les frais de livraison acquittés par l'Acheteur lors de l'expédition par Coloplast du/des Produit(s) concerné(s) sur la base cependant du mode de livraison standard de telle sorte qu'un surcoût resterait éventuellement à la charge de l'Acheteur dans l'hypothèse où ce dernier aurait choisi le mode de livraison express plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par Coloplast, ce au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours francs suivant la date à laquelle Coloplast aura eu connaissance de l'exercice de son droit de rétractation par l'Acheteur, sous réserve des deux conditions suivantes :

- (i) le formulaire visé à l'article 7.1 des CGV et figurant en annexe des CGV, est dûment rempli ou la déclaration susvisée dénuée d'ambiguïté ; et
- (ii) les Produits retournés sont dans leur emballage d'origine, complets (accessoires et notices d'utilisation), en parfait état et accompagnés d'une copie de la facture d'achat.

La responsabilité de l'Acheteur pourra être engagée dans le cas où Coloplast constaterait une dépréciation des Produits retournés provenant de manipulations autres que celles strictement nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des Produits concernés.

Coloplast pourra différer le remboursement des sommes versées par l'Acheteur jusqu'à récupération effective des Produits ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Ce remboursement sera effectué en recréditant la carte bancaire utilisée par l'Acheteur pour le règlement du/des Produit(s) concerné(s), à moins que l'Acheteur et Coloplast conviennent que ce remboursement soit réalisé par un autre moyen de paiement sachant, qu'en toute hypothèse, le remboursement ne devra occasionner aucun frais pour l'Acheteur.

8. Résolution de la vente

8.1 Résolution par l'Acheteur

Le contrat de vente pourra être résolu par l'Acheteur dans les cas suivants :

- (i) Livraison du/des Produit(s) dans un délai dépassant la date limite de livraison fixée dans les conditions exposées à l'article 10.1 des CGV, dès lors que l'Acheteur aura préalablement enjoint à Coloplast, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit établi sur un autre support durable tel que défini à l'article préliminaire du Code de la consommation, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut de livraison dans ce délai supplémentaire par Coloplast, le contrat sera résolu à la date de réception par Coloplast d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un écrit établi sur un autre support durable tel que défini par l'article préliminaire du Code de la consommation, par lequel l'Acheteur l'informerait de sa volonté de résoudre le contrat de vente, à moins que Coloplast ne se soit exécuté entre-temps.

Nonobstant le paragraphe précédent, l'Acheteur aura la faculté de résoudre sans délai le contrat de vente par l'envoi à Coloplast d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un écrit établi sur un autre support durable tel que défini par l'article préliminaire du Code de la consommation, la résolution du contrat prenant effet à la date de réception par Coloplast de cette notification écrite, uniquement dans le cas où le délai de livraison du/des Produit(s) concerné(s) constituerait une condition essentielle du contrat pour l'Acheteur et pour autant que l'Acheteur l'ait expressément demandé avant sa commande.

Dans l'un ou l'autre des cas visés ci-dessus, Coloplast remboursera la totalité des sommes versées par l'Acheteur, au plus tard dans les quatorze (14) jours francs suivant la date à laquelle le contrat aura été résolu.

- (ii) Livraison d'un Produit non conforme aux caractéristiques déclarées du Produit.
- (iii) Hausse du prix non justifiée par une modification technique du Produit imposée par les pouvoirs publics.
- (iv) Refus de délivrance du/des Produit(s) ou s'il est manifeste que Coloplast ne livrera pas le/les Produit(s).

La résolution du contrat de vente à l'initiative de l'Acheteur pour les motifs exposés aux paragraphes 8.1 (ii), (iii) et (iv) interviendra selon les mêmes conditions de forme et de délai en matière de remboursement des sommes versées par l'Acheteur que celles qui sont exposées au paragraphe 8.1 (i) des CGV.

8.2 Résolution par Coloplast

Le contrat pourra être résolu par Coloplast dans le cas où l'Acheteur refuserait de prendre livraison du/des Produit(s), hormis le cas où ce refus procéderait de l'exercice du droit de rétractation de l'Acheteur dans les conditions exposées à l'article 7 des CGV.

Dans un tel cas de figure, les sommes versées par l'Acheteur seront considérées comme des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil et resteront définitivement acquises à Coloplast en application de l'article L. 214-1 du Code de la consommation.

9. Paiement

Le prix de la commande est exigible en totalité et débité du compte bancaire de l'Acheteur au moment de la confirmation de la commande.

Afin d'assurer la sécurité des paiements, Coloplast utilise la plateforme de paiement sécurisée Stripe. Les données bancaires saisies par l'Acheteur sont cryptées et ne circulent pas en clair sur le réseau Internet. Ces informations sont uniquement accessibles à la plateforme Stripe et au partenaire bancaire de Coloplast, afin que ce dernier puisse se mettre en relation avec la banque de l'Acheteur.

Le paiement des Produits s'effectue uniquement via la plateforme de paiement Stripe, au moyen d'une transaction par carte bancaire, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement y compris par virement ou mandat postal.

Dans l'hypothèse où le montant de la commande ne pourrait être débité du compte bancaire de l'Acheteur, Coloplast se réserve le droit de bloquer la commande de ce dernier jusqu'à la résolution du problème voire d'annuler la commande dans le cas où le paiement n'interviendrait pas, étant précisé qu'aucun autre moyen de paiement ne sera accepté.

En cas de commande par l'Acheteur de Produits se révélant épuisés ou indisponibles après la validation de la commande, le montant du prix des Produits sera recrédié à l'Acheteur dans un délai maximum de cinq (5) jours francs.

L'Acheteur ayant effectué une commande aura la possibilité d'imprimer sa facture, qui lui sera également envoyée dans un courriel de confirmation de commande à l'adresse électronique qu'il aura renseignée lors de la commande.

10. Livraison

10.1 Délais de livraison

Coloplast s'engage à livrer le ou les Produits commandés jusqu'à la date limite de livraison indiquée sur le Site pour chacun des Produits et confirmée dans le bon de commande, et, en tout état de cause, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la commande.

Le retard de livraison qui ne serait pas dû à un événement de force majeure, tel que ce terme est défini ci-après, peut entraîner la résolution de la vente par l'Acheteur selon les modalités décrites à l'article 8.1 des CGV.

Un événement de force majeure désigne tout événement constitutif d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, tel qu'interprété par la jurisprudence, et notamment, sans que cette liste soit limitative, les sinistres ou intempéries reconnus, une épidémie ou une pandémie, la grève de prestataires logistiques, ou tout autre événement susceptible de perturber la bonne circulation des marchandises et des flux informatiques.

10.2 Modalités de livraison

La livraison est effectuée par un transporteur indépendant proposé par Coloplast selon la taille du Produit à livrer ainsi qu'il est précisé à l'article 4 des CGV.

Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur sur le bon de commande, l'adresse devant nécessairement être localisée en France métropolitaine (hors Corse).

Il appartient à l'Acheteur d'assurer sa présence (ou celle de toute personne de son choix) au rendez-vous fixé avec le transporteur pour la livraison. Si la livraison est impossible pour cause d'absence de l'Acheteur, la possibilité de programmer une seconde livraison sera proposée à l'Acheteur (choix de date et lieu) par SMS puis par e-mail. En cas de non-réponse aux SMS et e-mail, la seconde livraison sera faite le lendemain automatiquement au domicile de l'Acheteur. En cas d'absence lors de la deuxième livraison, le colis sera renvoyé à l'expéditeur par le transporteur.

Toute réclamation d'erreur de livraison devra être formulée par l'Acheteur au Service Relations Utilisateurs de Coloplast le jour même de la livraison des Produits ou au plus tard le premier jour ouvré suivant cette date de livraison.

Lors de la réception de la commande, l'Acheteur devra vérifier la conformité et l'état d'emballage du ou des Produits.

En cas de détérioration ou de perte partielle du ou des Produit(s), l'Acheteur devra notifier, dans les meilleurs délais à compter de la livraison, des réserves par lettre recommandée avec avis de réception ou par un écrit établi sur un autre support durable au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation, tant à Coloplast qu'au transporteur dans le cas où le(s) Produit(s) ont été livrés dans le cadre d'un rendez-vous de livraison.

10.3 Défaut de livraison

Le défaut total de livraison entraînera la résolution de plein droit du contrat de vente.

11. Transfert des risques

Conformément à l'article L. 216-2 du Code de la consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré à l'Acheteur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits.

12. Garanties légales

L'Acheteur bénéficie de plein droit de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation ainsi que de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Au titre de ces garanties légales, Coloplast s'engage, au choix de l'Acheteur, à lui rembourser ou à lui échanger les Produits défectueux ou non conformes, dans la limite des stocks disponibles.

Les réclamations faites au titre des garanties légales doivent être adressées par lettre ou courrier électronique au service Service Relations Utilisateurs de Coloplast dont les coordonnées figurent ci-après :

Laboratoires Coloplast
Service Relations Utilisateurs – Contend
Les Jardins du Golf
6 rue de Rome
93561 Rosny-sous-Bois cedex

contend.france@coloplast.com

A l'appui de sa réclamation, l'Acheteur devra fournir :

- les références de sa commande ainsi qu'une copie de la facture d'achat pour le Produit concerné,
- toute justification utile ou pertinente permettant de démontrer la réalité des défauts ou anomalies allégués par l'Acheteur en joignant à cet effet une photographie du Produit en cause.

A réception de ces éléments, Coloplast procédera à un diagnostic permettant de vérifier si ces dysfonctionnements sont avérés et s'ils sont couverts par les garanties prévues aux CGV ou si, au contraire, ils procèdent d'une mauvaise utilisation du Produit par l'Acheteur.

Coloplast notifiera par écrit ce diagnostic à l'Acheteur dès qu'il aura pu être réalisé.

Dans le cas où l'anomalie serait effectivement couverte par les garanties prévues aux CGV, Coloplast prendra contact avec l'Acheteur afin d'organiser le retour du Produit concerné et l'expédition d'un Produit conforme, d'un modèle identique ou équivalent, dans la limite des stocks disponibles, aux frais de Coloplast.

13. Exonération de responsabilité de Coloplast

La responsabilité de Coloplast ne pourra être engagée par l'Acheteur en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution par Coloplast de l'une quelconque des obligations lui incombant au titre du présent contrat dès lors que cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable soit à l'Acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit encore à un événement de force majeure tel que défini à l'article 10.1 des CGV.

En particulier, Coloplast ne pourra être tenue pour responsable des conséquences résultant de difficultés techniques affectant l'accès au Site et ralentissant ou bloquant la prise de commandes de Produits.

14. Données personnelles

Les CGV sont soumises aux dispositions du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi qu'à celles de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, et à tout autre réglementation applicable en la matière qui viendrait les compléter ou s'y substituer ultérieurement.

Les données à caractère personnel de l'Acheteur qui sont collectées sur le Site font l'objet d'un traitement par Coloplast, ou conjointement avec la société Coloplast A/S, ayant pour finalités et bases légales :

- La gestion des commandes de produits (bases légales : articles 6(1)(a) et 9(2)(a) relatifs au consentement et l'article 6(1)(b) relatif à l'exécution d'un contrat du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'UE)
- La gestion des demandes d'échantillons (bases légales : articles 6(1)(a) et 9(2)(a) relatifs au consentement et l'article 6(1)(b) relatif à l'exécution d'un contrat du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'UE)
- la gestion des envois de communications et d'informations marketing et promotionnelles (base légale : articles 6(1)(a) et 9(2)(a) relatifs au consentement, du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'UE).

Pour en savoir plus sur la manière dont Coloplast traite les données à caractère personnel, l'Acheteur peut consulter la note d'information en matière de protection des données personnelles accessible via le lien suivant : [\[LINK TO THE DATA PRIVACY NOTICE\]](#).

L'Acheteur peut à tout moment écrire à privacyrequests@coloplast.com afin de demander :

- L'accès à ses données
- La rectification ou la suppression de ses données
- Des restrictions concernant le traitement de ses données
- A recevoir ses données dans un format ouvert et lisible par machine (portabilité des données)
- Le retrait des consentements donnés à Coloplast pour le traitement de ses données

L'exercice des droits ci-dessus n'entraînera aucune conséquence négative pour l'Acheteur. Le retrait du consentement n'affecte pas la licéité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

L'Acheteur bénéficie du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), soit sur le site internet de la CNIL depuis le lien hypertexte suivant : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>, soit par courrier postal en écrivant à : CNIL, Service des Plaintes, 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

L'Acheteur est par ailleurs informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommée « Bloctel » sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

15. Réclamations - Règlement des litiges

15.1 Réclamations

Toute réclamation d'un Acheteur au titre d'un achat de Produit(s), de quelque nature qu'elle puisse être, devra être préalablement adressée au service Service Relations Utilisateurs de Coloplast, dont les coordonnées sont rappelées ci-dessus, afin de trouver une solution amiable.

Laboratoires Coloplast
Service Relations Utilisateurs – Contend
Les Jardins du Golf
6 rue de Rome
93561 Rosny-sous-Bois cedex

15.2 Médiation de la consommation

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

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

Pour toute difficulté, l'Acheteur est invité à contacter préalablement Coloplast dans le cadre du traitement des réclamations prévues à l'article 15.1 des CGV.

L'Acheteur pourra faire examiner sa demande par le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, médiateur référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation dans le secteur des matériels et dispositifs médicaux, dont les coordonnées figurent ci-dessous, étant précisé qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur.

Le CMAP pourra être saisi par l'Acheteur d'un litige de consommation :

- en remplissant le formulaire en ligne dédié à la médiation de la consommation, accessible depuis le lien hypertexte suivant : <https://www.cmap.fr/le-cmap/nous-saisir/nous-saisir-en-mediation-de-la-consommation-2/> ;
- par courriel à l'adresse électronique suivante : consommation@cmap.fr.

L'Acheteur peut aussi, à ses frais, se faire assister par un conseil.

Conformément au Règlement n° 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC), l'Acheteur est informé du lien électronique suivant, vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.trader.campaign&lng=FR>.

15.3 Compétence territoriale

En l'absence d'un règlement amiable, tout litige relatif au bon de commande et aux CGV sera porté devant les tribunaux français. Le tribunal territorialement compétent sera celui désigné par l'application des règles prévues dans le Code de procédure civile.

15.4 Droit applicable

Les CGV sont soumises au droit français.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-21 du Code de la consommation, si vous souhaitez annuler votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe au Code de la Consommation, ci-après reproduit, et le renvoyer, par courrier, à l'adresse suivante :

Laboratoires Coloplast
Service Relations Utilisateurs Contend
Les Jardins du Golf
6 rue de Rome
93110 Rosny-sous-Bois

Cette rétractation doit être exercée au plus tard dans un délai de quatorze jours (14) francs à compter du lendemain de la date de réception des Produits, étant rappelé que si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les coûts directs de renvoi seront pris en charge.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de la société Laboratoires Coloplast, société par actions simplifiée au capital de 22.001.980 euros, dont le siège social est sis Les Jardins du Golf, 6 rue de Rome, 93110 Rosny-sous-Bois, contend.france@coloplast.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : _____

() Rayez la mention inutile.*