ANNEXE D — VENTE & GARANTIES

À joindre aux ventes de biens aux consommateurs. Encadré réglementaire reproduit du PDF d’origine (annexe D.211-2).

01 Vente, description et règlement

Le devis ou la facture précise le bien, sa nature neuve ou d’occasion, son état connu, les accessoires et le prix. Les mentions d’état ne réduisent pas les droits impératifs du consommateur. Sauf règle impérative contraire, MSL conserve la propriété du bien jusqu’au complet paiement lorsqu’une clause de réserve de propriété est applicable.

Le consommateur bénéficie, lorsqu’elles s’appliquent, des garanties légales de conformité et des vices cachés. Les garanties commerciales éventuelles s’y ajoutent sans s’y substituer. MSL est le professionnel responsable de ces garanties aux coordonnées mentionnées dans les CGV communes.

02 Livraison, rétractation et retour

Les modalités de remise ou livraison et les frais éventuels figurent au devis. Pour une vente à distance ou hors établissement ouvrant droit à rétractation, le consommateur dispose en principe de 14 jours à compter de la réception du bien. Les exceptions légales (notamment les biens nettement personnalisés) sont précisées avant commande lorsqu’elles s’appliquent.

Le consommateur peut notifier sa rétractation par déclaration claire, formulaire papier ou fonctionnalité en ligne lorsqu’elle est requise. Les frais de retour directs sont à la charge du consommateur seulement si l’information lui a été fournie préalablement et sauf prise en charge par MSL ; les autres règles de remboursement, retour et dépréciation sont celles du Code de la consommation.

03 Encadré réglementaire — garanties légales (texte officiel)

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° 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.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Référence officielle : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000045981314