



SOMMAIRE

- 1. DOMAINE D'APPLICATION
2. DEFINITIONS
3. ACCEPTATION DES CGV
4. GESTION DES DONNEES PERSONNELLES
5. DESCRIPTION PRODUITS
6. COMMANDE
7. PRIX
8. FACTURATION ET PAIEMENT
9. LIVRAISON
10. DROIT DE RETRACTION
11. TRANSFERT DE PROPRIETE ET DE RISQUES
12. GARANTIE LIMITATION REponsABILITE
13. CAS DE FORCE MAJEURE
14. PROPRIETE INTELLECTUELLE
15. COMPETENCE ET DROIT D'APPLICATION

1. DOMAINE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les ventes en ligne des produits sur le site www.monpainbio.com et commercialisés par la société BIONATIS, société par actions simplifiée immatriculée sous le numéro 438 985 830 au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON, dont le siège social est sis 70 Impasse des Ateliers, 69610 Haute-Rivoire, réalisées auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels (ci-après les « Clients »).

Le Vendeur précise que ses ventes en ligne sont exclusivement réservées aux Clients, personnes physiques et personnes morales, achetant pour leurs besoins personnels, à des fins étrangères à leur activité professionnelle, excluant ainsi toute revente des Produits, et disposant d'une adresse de livraison située sur le Territoire.

Le Client reconnaît être informé que le site www.monpainbio.com ne s'adresse qu'aux Clients ayant la qualité de consommateur, toute commande passée en violation de cette limitation engage la responsabilité de son auteur ou de ses représentants.

Les professionnels sont invités à contacter le service commercial du Vendeur afin de bénéficier de conditions contractuelles distinctes.

2. DEFINITIONS

Au sens des présentes CGV est considéré comme :

- « CLIENT » : le co-contractant du Vendeur, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le Code de la consommation et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que le Client doit agir en dehors de toute activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
« LIVRAISON » : la première présentation des Produits commandés par le Client à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.
« PRODUITS » : l'ensemble des Produits biologiques vendus sur le site internet : www.monpainbio.com.
« TERRITOIRE » : la France Métropolitaine hors DOM/TOM.

3. ACCEPTATION DES CGV

Le fait pour un Client de remplir le bon de commande figurant sur le site du Vendeur, de confirmer la commande et de cocher la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente » vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV et des conditions particulières de sa commande (articles commandés tels que présentés sur le Site dans la limite des quantités éventuellement mentionnées, dénomination, prix, composition etc.), lesquelles seront seules applicables au contrat ainsi conclu, ainsi que de la réglementation de la vente à distance, telle qu'elle résulte du Code de la consommation.

Il est précisé que le Client a la possibilité tout ou long du processus d'enregistrement de sa commande et avant sa confirmation, de corriger ou de modifier ses choix. Il est précisé également que le Client ne peut confirmer sa commande sans avoir accepté au préalable les présentes CGV, accessibles en cliquant sur le lien « conditions générales de vente ».

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Produit,
- le prix des Produits et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Vendeur s'engage à livrer le Produit,
- les informations relatives à l'identité du Vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et à leurs modalités de mise en œuvre,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

4. GESTION DES DONNEES PERSONNELLES

4.1. Collecte de données personnelles et révocation du consentement

Toute prise de contact avec le Vendeur, via le formulaire de contact, le service consommateur ou lors de la passation d'une commande, entraîne la collecte de données personnelles.

Ces données sont enregistrées et utilisées dans le seul but de répondre à la demande du Client et pour permettre la prise de contact ainsi que l'administration technique correspondante.

Le traitement des données est effectué, le cas échéant, conformément aux dispositions de l'article 6, paragraphe 1, point f) du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit Règlement général sur la protection des données personnelles (ci-après « RGPD ») dans l'intérêt légitime du Vendeur afin de lui permettre de répondre à la demande du Client.

En outre, si la prise de contact a pour objet la conclusion d'un contrat, le traitement des données sera effectué sur le fondement de l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD. Les données sont supprimées à l'issue du traitement final de la demande du Client, c'est à dire lorsqu'il peut être déduit des circonstances que la situation est définitivement clarifiée et qu'il ne subsiste aucune obligation légale de conservation contraire.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, les données personnelles que le Vendeur collecte ne sont transmises à l'entreprise de transport chargée de la livraison que si elles sont nécessaires à la livraison de la marchandise, ce qui n'est pas le cas par exemple en cas de livraison en point-relais.

Dans le cadre du traitement du paiement de la marchandise, les données que le Vendeur collecte ne sont transmises à l'établissement de crédit mandaté que si cela est également nécessaire au paiement de la commande.

Le Client a le droit de révoquer le consentement donné au traitement de ses données à tout moment et avec effet pour l'avenir. En cas de révocation, les données seront effacées sans délai, à moins qu'un traitement ultérieur sans consentement soit expressément prévu par la loi. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

4.2. Droit à l'information

Le Client dispose d'un droit d'accès à l'ensemble des données personnelles que le Vendeur traite c'est-à-dire aux informations relatives :

- à la finalité du traitement ; aux catégories de données personnelles traitées ; aux destinataires ou catégories de destinataires auxquels vos données ont été ou seront divulguées ; la durée de conservation prévue ou les critères permettant de déterminer la durée de conservation des données ; à l'existence d'un droit de rectification, de suppression, de « la limitation et d'opposition au traitement » ou droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ; à l'origine des données et si elles n'ont pas été recueillies auprès du Client, toute information disponible quant à leur source ; à l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris le profilage et, le cas échéant, toute information utiles sur la logique, l'étendue et les effets escomptés d'un tel traitement.

Enfin, ce droit d'information comprend aussi le droit d'être informé des garanties prévues à l'article 46 du RGPD en cas de transfert des données du Client vers des pays tiers.

4.3. Droit de rectification et de suppression

Le Client dispose du droit d'obtenir du responsable du traitement la rectification sans délais des données à caractère personnel le concernant qui sont inexactes.

Le Client a le droit de demander la suppression de ses données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- 1. a) les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
2. b) la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a), ou à l'article 9, paragraphe 2, point a), et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
3. c) la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 2 ;
4. d) les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
5. e) les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'Etat membre auquel le responsable du traitement est soumis ;
6. f) les données à caractère personnel ont été collectées dans le cadre de l'offre de services de la société de l'information visée à l'article 8, paragraphe 1.

Toutefois, ce droit ne s'applique pas si le traitement est nécessaire pour l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information, pour respecter une obligation légale, pour des motifs d'intérêt public ou pour faire valoir, exercer ou défendre des droits en justice.

4.4. Droit à la limitation du traitement

Le Client peut demander la limitation du traitement de ses données personnelles lorsque :

- 1. a) l'exactitude des données à caractère personnel est contestée par le Client, pendant une durée permettant au responsable du traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel ;
2. b) le traitement est illicite et le Client s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur utilisation ;
3. c) le Vendeur n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires au Client pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
4. d) le Client conteste s'est opposé au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par le responsable du traitement prévalent sur ceux de la personne concernée.

Si le Client a exercé son droit de correction, de suppression ou de limitation du traitement, le Vendeur est tenu d'en informer tous les destinataires auxquels les données personnelles en cause ont été communiquées, à moins qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés.

4.5. Droit à la portabilité des données

Le Client a le droit de recevoir les données personnelles le concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ou, lorsque cela est techniquement possible, d'en demander le transfert à un autre responsable du traitement.

4.6. Droit de réclamation

Si le Client estime que le traitement de ses données personnelles constitue une violation du Règlement général sur la protection des données, il dispose d'un droit de réclamation auprès d'une autorité de contrôle, en particulier dans l'Etat membre dans lequel se trouve sa résidence habituelle, son lieu de travail ou le lieu où la violation aurait été commise et sans préjudice de tout autre recours administratif ou judiciaire.

5. PRODUITS

5.1. Description des produits

Chaque article figurant sur le site du Vendeur fait l'objet d'une présentation sommaire indiquant sa dénomination, sa composition, son prix.

Les photographies illustrent les produits n'ont pas dans le champ contractuel et ne sont données qu'à titre indicatif. Aucune erreur technique ou même typographique ne pourra donner droit à réclamation de la part du Client ni ne saurait engager la responsabilité du Vendeur.

Les Produits proposés à la vente et visibles sur le site sont tous élaborés par les boulangers de BIONATIS pour le Vendeur dans le respect de la qualité décrite, avec des farines de Moulins de France.

Ces Produits respectent la réglementation en vigueur en France.

5.2. Disponibilité des produits

Les produits proposés par le Vendeur sont des produits frais.

La quasi-totalité des produits est confectionnée en flux tendus donc à la demande.

En fonction des saisons, des périodes, des contraintes liées à la disponibilité des matières premières auprès de ses fournisseurs, et des choix du Vendeur, ce dernier se réserve le droit de faire varier la gamme de Produits proposés sur son site internet.

Le Vendeur invite le Client à chaque nouvelle commande à relire attentivement les CGV en vigueur.

Les offres du Vendeur ne sont valables que pendant la période de présentation en ligne et dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité du produit après passation de sa commande, le Vendeur contacte le Client dans les meilleurs délais afin de l'en informer et de convenir avec lui :

- de décaler la livraison en attendant le réapprovisionnement de ce produit, lorsque cela est possible
• de remplacer le produit par un autre équivalent en qualité et prix
• d'annuler sa commande et de lui rembourser le prix éventuellement payé.

6. COMMANDE

Lors de la première commande, un nom d'utilisateur et un mot de passe sont choisis par le Client.

Ce dernier devra communiquer au Vendeur les informations nécessaires à la commande à savoir : son adresse de livraison et de facturation, son numéro de téléphone et son adresse e-mail.

Le Client peut :

- Créer un compte client et ainsi sauvegarder les informations précitées. Ceci permet également au Client d'avoir un accès à l'historique de ses commandes, d'enregistrer son moyen de paiement et faciliter ainsi le passage d'une nouvelle commande ;
• Le Client a la possibilité de passer commande sur le site du Vendeur sans création d'un compte client. Les données utilisées et collectées pour traiter ladite commande seront conservées à l'issue du traitement final de la commande sur le site conformément à l'article 41 des présentes CGV.

Le nom d'utilisateur et le mot de passe valent preuve de l'identité du Client et l'engagent sur toute commande passée par leur intermédiaire. Ils ont valeur de signature électronique au sens de l'article 1367 du Code civil. Le Client est seul responsable de son identifiant et de son mot de passe et supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de toutes utilisations par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci, à moins qu'il ne démontre que la connaissance de cet identifiant et de ce mot de passe résulte d'une faute directe du Vendeur.

Les informations communiquées par le Client lors de la prise de commande engagent celui-ci ; en cas d'erreur du Client dans le libellé de ses coordonnées ou de celles du lieu de livraison, notamment son nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, adresse postale, étage ayant pour conséquence la perte des Produits commandés, le Client reste tenu au paiement de la commande et aucune indemnité ou remboursement ne pourra avoir lieu.

Dès saisie de commande fait l'objet d'un récapitulatif avant que le Client soit invité à confirmer sa commande. Le Client est alors invité à procéder au paiement.

Toutefois la confirmation du paiement, le Client est enregistré automatiquement et devient ferme et définitive, sous réserve de la validation de la transaction par les centres de paiements concernés. En cas de refus desdits centres, la commande est automatiquement annulée, sans qu'aucune indemnité ne puisse être exigée par le Client. Le Client est informé de cette annulation par e-mail.

Le Vendeur confirme au Client la réception de sa commande par un courrier électronique qui récapitule les produits commandés, l'adresse de livraison et le prix payé.

Les systèmes d'enregistrement automatique du site internet sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande du Client, de la confirmation de la réception de la commande par le Vendeur. Les informations relatives à toute opération effectuée seront stockées et archivées par le Vendeur et serviront de preuve en cas de litige avec le Client conformément aux articles 1366 et 1367 sur la signature et la preuve électronique.

Après validation du paiement, conformément à l'article 6 des présentes CGV, la commande est réputée acceptée par le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de ne pas livrer toute commande qui pourrait lui paraître anormale c'est-à-dire toute commande dont les conditions remettent en cause le principe d'une acquisition en vue de ses besoins personnels par le Client.

Dans la mesure où les Clients sont des consommateurs ou des non-professionnels, le Vendeur se réserve le droit de prendre contact avec le Client si les commandes d'un même Produit sont passées en des quantités importantes par le Client, afin de déterminer l'usage envisagé des Produits et si ce dernier devrait se voir appliquer des conditions générales réservées aux professionnels.

7. PRIX

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. En tout état de cause les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur à la date de passation de la commande.

Les prix indiqués sur les fiches produits comprennent les frais de manutention, d'emballage et de livraison. C'est le prix total qui s'affiche au moment de la validation de la commande. Ce montant est énoncé en euros.

Le prix global indiqué dans la confirmation de commande par le Vendeur est le prix total de la commande sois exprimé toutes taxes comprises et incluant la TVA.

8. FACTURATION ET PAIEMENT

8.1. Mode de paiement

Le Client peut régler sa commande par carte bancaire, il est alors automatiquement redirigé vers le site sécurisé de STRIPE, ou par PayPal.

Le règlement se fait via le serveur sécurisé de nos plateformes de paiement. Le Client est tenu de fournir le type de sa carte de paiement, le numéro de la carte de paiement, la date d'expiration et le pictogramme. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que celle-ci donne accès à des fonds suffisants pour couvrir l'ensemble des coûts de sa commande.

Une facture peut être établie par le Vendeur, à la demande spécifique du Client lequel devra indiquer l'adresse d'envoi de la facture.

8.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du Client, sera débité dès la date de la commande.

8.3. Retard ou refus de paiement

Si la banque refuse de débiter une carte ou un moyen de paiement, la commande est annulée et la vente est résiliée de plein droit.

9. LIVRAISON

La livraison se fait à l'adresse de livraison indiquée par le Client au jour de livraison mentionné par le Client lors du passage de la commande et validé par le Vendeur.

Le Client s'engage à indiquer au Vendeur une adresse à laquelle la livraison peut être effectuée durant les heures ouvrables. En cas d'absence de destinataire à l'adresse indiquée, le livreur dépose un avis de passage dans la boîte aux lettres du Client indiquant l'adresse du relais Chronopost dans lequel le colis est déposé.

En cas d'absence du destinataire ou d'une personne pouvant prendre possession des produits lors de la livraison, le transporteur déposera un avis de passage à l'adresse du livreur invitant le Client à retirer les produits. En aucun cas, le Vendeur ne saurait être responsable d'une éventuelle détérioration des produits en cas de retard tardif auprès des transporteurs, ou de non retrait des Produits par le Client.

Les Produits sont livrés sous 1 jour ouvré (hors dimanche et lundi et fériés) pour les commandes passées avant 12h

Pour les commandes passées après 12h, le délai de livraison est de 2 jours (hors dimanche, lundi et jours fériés).

Les commandes sont validées à 12:00 (midi) du lundi ou vendredi.

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences liées à un retard de livraison relevant d'un cas de force majeure tel que décrit à l'article 13.

Les Produits seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection et la sécurité sanitaire pour les Produits pendant la livraison.

En cas de livraison chez le Client, ce dernier doit vérifier la conformité du colis livré au moment de la livraison. Toutes anomalies constatées devront être signalées comme réserve sur le bon de livraison, auprès de Chronopost ou du transporteur. Ces anomalies devront également être indiquées par courrier électronique à : contact@monpainbio.com ou plus tard 2 jours ouvrés à compter de la livraison).

En cas de dépôt du colis dans un relais Chronopost, toute anomalie constatée doit être signalée par courrier électronique à : contact@monpainbio.com ou plus tard 2 jours ouvrés à compter de la réception.

Le Vendeur s'engage à étudier toute réclamation justifiée du Client afin d'y apporter la meilleure réponse possible.

Si les biens livrés ne correspondent pas à ceux commandés, le Vendeur proposera au Client :

- soit le remboursement de la commande et le renvoi des produits aux frais du Vendeur ;
• soit le remboursement de la différence de prix entre les produits commandés et ceux livrés si les produits livrés sont de prix inférieur à ceux commandés et payés.

Il est précisé qu'aucune réserve ne peut être faite en relation avec le goût, l'apparence des produits.

10. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTION

Il est précisé qu'en raison du caractère périssable des Produits vendus par le Vendeur, le Client ne bénéficie pas d'un droit à la rétraction conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation

11. TRANSFERT DE PROPRIETE ET DE RISQUES

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

Le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits. Les Produits voyagent donc aux risques et périls du Vendeur.

Le Client est donc tenu de vérifier l'état des produits livrés et de former, en cas de manquants ou de dégradations, toutes réserves auprès du Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 12 heures ouvrables suivant la livraison. Le client devra transmettre une copie de ce courrier par e-mail à l'adresse suivante : contact@monpainbio.com.

Si la procédure ci-dessus a été respectée, et s'il est ainsi prouvé que les réserves sont dues à une détérioration de l'emballage et/ou des Produits le Vendeur proposera au Client :

- Le remboursement du Prix de la commande ; ou
• une nouvelle livraison de produits similaires au choix du Client.

12. GARANTIE

Le Vendeur garantit que les produits sont fabriqués en France et qu'ils ont fait l'objet de tous les soins nécessaires afin d'assurer leur conformité à la description qui figure sur le Site à la date de la commande.

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit :

- de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ou à l'achat immédiat,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Le Client est seul responsable du choix des Produits, de leur conservation à compter de la livraison et de leur utilisation. A cet égard, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il ne doit pas consommer les Produits s'il apparaît qu'ils sont détériorés (du fait de la chaleur, de problèmes d'occasion du transport ou de tout autre cause). En aucun cas le Vendeur ne pourrait être tenu responsable de tout dommage intervenant de ce fait.

Le Vendeur est uniquement responsable de l'impossibilité du respect de la réglementation française relative aux Produits.

Sauf preuve d'une faute de sa part, le Vendeur ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature tant matériels qu'immatériels ou corporels qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation de l'Identifiant du Client ou du mode opératoire de passation de commande. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous risques inhérents à l'utilisation d'internet, tels que notamment une suspension du service, une intrusion ou la présence de virus informatique.

13. DE FORCE MAJEURE

Ni le Vendeur, ni le Client ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil français et interprété par la jurisprudence.

La Partie constatant l'événement débiteur sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de résiliation pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de trente (30) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de trente (30) jours, les présentes seront purement et simplement résolues à l'initiative de la partie la plus diligente par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle notamment sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles réalisés en vue de la fourniture des Produits au Client, ainsi que tous les éléments graphiques du Site du Vendeur, y compris la technologie utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets.

Ces éléments sont la propriété exclusive du Vendeur. Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le site du Vendeur doit demander l'autorisation du Vendeur par écrit.

Toute reproduction partielle ou totale de ces éléments, par quel que procédé ce soit, sans autorisation préalable expresse du Vendeur, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

15. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

Les Conditions Générales de Vente présentes ci-dessus sont régies exclusivement par le droit français. Toute contestation les concernant sera soumise au seul Tribunal de Commerce de Lyon (69 - France).

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L.612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.