

Conditions générales de vente

Conditions générales d'utilisation : Conditions générales de vente

Préambule

Le site marchand de Catalan Bougie <https://www.catalanbougie.com> (le « Site Internet »), est un site de commerce électronique accessible par le réseau Internet, ouvert à tout utilisateur de ce réseau. Il est édité par l'entreprise Catalan Bougie (Alain Sanchiz) (« Nous », « Nos » ou « Notre ») dont les coordonnées et l'identité sociale sont accessibles à tout moment :

Identité

CATALAN BOUGIE (Alain Sanchiz)
66 avenue Thalés - Technoparc Epsilon II - Epsicod A2
83700, Saint Raphael

SIRET: 484 487 855 00039

E-mail du Service Clients: contact@catalanbougie.com

Téléphone : +33(0)4 94 82 27 97

Directeur de publication : Alain SANCHIZ

Hébergeur : CmonSite - société **LORD OF WEB SARL** éditrice de **CmonSite.fr**,

à responsabilité limitée au capital de 40 000€, dont le siège est situé

20 passage de la bonne graine 75011 Paris - France

Catalan Bougie propose à la vente des bougies fabriquées par Catalan Bougie (les « Produits ») à des personnes naviguant sur le Site Internet (les « Utilisateurs »).

Pour l'application des présentes, il est convenu que l'Utilisateur et Catalan bougie seront collectivement dénommés les « Parties » et individuellement dénommés « Partie », et que l'Utilisateur ayant validé une commande sera alors dénommé « Acheteur ». Les droits et obligations de l'Utilisateur s'appliquent nécessairement à l'Acheteur.

Toute commande d'un Produit proposé sur le Site Internet ou dans les catalogues suppose la consultation et l'acceptation expresse des présentes Conditions générales de vente (ci-après « CGV ») par l'Acheteur.

Il est précisé que l'Utilisateur peut sauvegarder ou imprimer les présentes CGV, à condition toutefois de ne pas les modifier. Ces CGV sont en outre disponibles à tout moment sur le Site Internet. Elles peuvent faire l'objet de modifications à tout moment, les CGV applicables étant celles en vigueur sur le Site Internet à la date de passation de la commande par l'Acheteur.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la signature électronique, il est rappelé que la validation du bon de commande dans les conditions prévues aux présentes CGV, constitue une signature électronique qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

1. Informatique et Libertés – Données à caractères personnel

La Charte sur la Vie Privée - Politique de Confidentialité et Cookies fait partie intégrante des présentes.

2. Utilisation des Produits à titre personnel – seuils de commandes

Il est précisé que les Produits sont destinés à une utilisation personnelle de l'Utilisateur, sans aucun rapport direct avec l'activité professionnelle de celui-ci.

3. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties nés de la vente en ligne ou sur catalogue des Produits proposés sur le Site Internet.

4. Produits - Prix

4.1. Produits

Les Produits proposés à la vente par Catalan Bougie sont ceux qui figurent sur le Site Internet, au jour de la consultation du Site Internet par l'Utilisateur et dans la limite des stocks disponibles.

Catalan Bougie est très vigilant quant à la disponibilité de ses Produits et accepte les commandes dans la limite des stocks disponibles. Cependant, en cas d'indisponibilité de l'un des Produits, l'Acheteur en sera informé dès que possible et sera remboursé sans délai et au plus tard dans les trente (30) jours du paiement des sommes qu'il a versées.

Seuls les produits livrés seront facturés.

Il est d'ores et déjà précisé que Nous nous réservons la possibilité de substituer le(s) Produit(s) indisponible(s) par un (des) Produit(s) similaire(s), de valeur au moins équivalente. S'il ne souhaite pas conserver le(s) Produit(s) substitué(s), l'Acheteur aura la possibilité d'exercer son droit de rétractation selon une procédure et des délais détaillés à l'article 9 des présentes CGV.

Les photographies et les textes illustrant les Produits n'entrent pas dans le champ contractuel. Les variations minimales dans la représentation des Produits n'engagent pas la responsabilité de Catalan Bougie et n'affectent pas la validité de la vente.

4.2. Prix

Les prix sont indiqués en Euros et sont valables en France métropolitaine, Corse et Monaco. Ils tiennent compte d'éventuelles réductions, applicables au jour de la commande.

Les prix indiqués sur le Site Internet sont garantis jusqu'à la date limite de validité indiquée dans l'offre.

Les prix indiqués ne tiennent pas compte des frais de traitement, de port et d'emballage qui seront facturés en sus :

Frais applicables aux différents modes de livraison disponibles

Nous nous réservons le droit, ce que l'Utilisateur accepte, de modifier ces prix à tout moment mais les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, sous réserve néanmoins de la disponibilité des dits Produits.

5. Enregistrement et validation de la commande

5.1. Navigation à l'intérieur du Site Internet

L'Utilisateur peut prendre connaissance des différents Produits proposés à la vente par Catalan Bougie sur le Site Internet.

L'Utilisateur peut naviguer librement sur les différentes pages du Site Internet, sans pour autant être engagé au titre d'une commande. En se connectant ou en utilisant le Site Internet, l'Utilisateur reste néanmoins soumis aux **Conditions générales d'utilisation** et à la Charte sur la vie privée - **Politique de confidentialité et Cookies** qu'il reconnaît avoir lu, compris et accepté sans limitation ni réserve.

5.2. Enregistrement d'une commande

Si l'Utilisateur souhaite passer commande, il choisira les différents Produits auxquels il porte un intérêt, et manifestera ledit intérêt en cliquant sur la case « Acheter ».

« Sur le Site Internet, à tout moment, l'Utilisateur pourra :

- obtenir un récapitulatif des Produits qu'il a sélectionnés, en cliquant sur son panier,
- terminer sa sélection de Produits et commander ces Produits en validant son panier et en cliquant sur « Commander ».

Pour commander les Produits qu'il a ainsi choisis, après avoir cliqué sur « Commander », tout Utilisateur devra s'identifier, soit en saisissant son adresse e-mail et son mot de passe confidentiel, s'il a déjà créé son compte, soit en cliquant sur « Pour vous identifier » dans le cas contraire. »

Pour commander les Produits qu'il a ainsi choisis, après avoir cliqué sur « Commander », tout Utilisateur devra s'identifier, soit en saisissant son adresse e-mail et son mot de passe confidentiel, s'il a déjà créé son compte, soit en cliquant sur « Pas encore inscrit" pour vous identifier » dans le cas contraire.

Dans cette dernière hypothèse, l'Utilisateur devra remplir avec exactitude le formulaire mis à sa disposition, sur lequel il fera notamment figurer les informations nécessaires à son identification et notamment ses nom, prénom, adresse postale. En outre, l'Utilisateur devra fournir son adresse e-mail et un mot de passe de son choix qui lui sera personnel et confidentiel et dont il aura besoin pour s'identifier ultérieurement sur le Site Internet.

L'Utilisateur est informé et accepte que la saisie de ces deux identifiants vaut preuve de son identité et manifeste son consentement.

Une fois l'Utilisateur identifié, il devra valider l'adresse de livraison puis un bon de commande apparaîtra à l'écran, récapitulant : la nature, la quantité et le prix des Produits retenus par l'Utilisateur, ainsi que le montant total de la commande, les frais de livraison, les coordonnées de l'Utilisateur, et l'adresse et le délai de livraison des Produits. L'Utilisateur pourra choisir le mode de paiement qu'il souhaite, parmi ceux proposés par Catalan Bougie ci-dessous).

5.3. Validation définitive de la commande

Après avoir pris connaissance de l'état de sa commande, et une fois que l'ensemble des informations demandées aura été complété par l'Utilisateur, ce dernier :

- soit cliquera sur le mode de paiement choisi pour confirmer définitivement sa commande ;
- soit cliquera sur le bouton lui permettant de modifier son panier et/ou les informations relatives à ses coordonnées personnelles.

En cliquant sur le bouton de mode de paiement, l'Utilisateur doit, avant de poursuivre l'opération, prendre connaissance des présentes CGV, puis confirmer son accord sur l'ensemble des présentes CGV, au moyen d'une action de confirmation d'acceptation mise en œuvre par le Site Internet (par exemple, en cochant une case).

Une fois la confirmation des CGV dûment acceptées par l'Utilisateur, celui-ci pourra alors effectuer son règlement par carte bancaire.

L'Utilisateur devra transmettre son numéro de carte bancaire, suivant le type de cette dernière, la date d'expiration de celle-ci ainsi que le numéro cryptogramme (numéro à 3 chiffres figurant au verso de la carte bancaire).

Il est précisé qu'en choisissant un règlement immédiat par carte bancaire, tel que prévu à l'article 8 ci-après, l'Utilisateur sera alors basculé automatiquement sur le serveur monétique de la « Banque ». Le serveur de la Banque fait l'objet d'une sécurisation par cryptage S.S.L. (Secure Socket Layer) de manière à protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement. A aucun moment les données bancaires de l'Utilisateur ne transiteront sur le système informatique de Catalan Bougie. La responsabilité de Catalan Bougie est donc dérogée.

La commande est valablement enregistrée une fois que l'Acheteur a pu vérifier le détail de sa commande et son prix total, qu'il a pu corriger les éventuelles erreurs, et qu'il a validé sa commande. **L'Utilisateur devient alors Acheteur.**

Le bon de commande sera enregistré sur les registres informatiques de Catalan Bougie, eux-mêmes conservés sur un support fiable et durable, et sera considéré comme preuve des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

5.4. Confirmation de la commande

Lorsqu'il aura validé son mode de paiement sur le Site Internet (le cas échéant avec la fourniture de son numéro de carte et la date d'expiration), un récapitulatif imprimable et enregistrable de la commande de l'Acheteur s'affichera, mentionnant notamment les références de la commande. Il sera envoyé à l'Acheteur un e-mail de confirmation lors de l'enregistrement de sa commande, comportant notamment les informations suivantes :

- Identité et coordonnées du vendeur
- Références de la commande
- Récapitulatif de la commande et caractéristiques essentielles du (des) Produit(s)
- Délais, frais et restrictions éventuelles de livraisons
- Lieu du retrait
- Montant total de la commande, TTC, incluant les frais de livraisons
- Droits et garanties légales dont dispose l'Acheteur
- Confirmation du paiement

6. Paiement

Le montant dû par l'Acheteur est le montant indiqué sur la confirmation de commande transmise par e-mail par Catalan Bougie à l'Acheteur.

Le paiement s'effectuera sur Internet par carte bancaire avec la banque HIPAY (CB, Visa, Eurocard/Mastercard, Maestro).

Si l'Acheteur dispose d'un compte « PayPal », il pourra également utiliser ce moyen de paiement sur le Site. Pour cela, lors de sa commande, l'Acheteur devra sélectionner le mode de paiement « PayPal » ; il sera redirigé sur une page PayPal lui permettant de s'identifier et de valider son paiement. Une fois le paiement validé, l'Acheteur sera alors automatiquement redirigé vers le Site pour la finalisation de sa commande.

En tout état de cause, Catalan Bougie se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas :

- (ii) de litige existant avec l'Acheteur,
- (iii) de non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par l'Acheteur,
- (iv) de refus d'autorisation de paiement par carte des organismes bancaires,
- (v) de non-paiement ou de paiement partiel,
- (vi) d'utilisation d'une carte bancaire non délivré(e) par un établissement financier français ou monégasque.

7. Réserve de propriété

Catalan Bougie conserve la propriété du (des) Produit(s) commandé(s) jusqu'au complet encaissement et parfait paiement du prix et des accessoires en ce inclus les frais de livraison. En cas d'incident de paiement, l'Acheteur s'engage à restituer à Catalan Bougie le (les) Produit(s) éventuellement reçus, et ce, sans délai et à première demande.

8. Livraison

Catalan Bougie adresse un avis d'expédition lors de l'envoi du colis.

Les Produits commandés par l'Acheteur seront livrés en France Métropolitaine, la Corse, Monaco, Europe, et pour le reste du monde merci de nous contacter, à l'adresse indiquée par ce dernier sur le bon de commande. Une commande ne peut être associée qu'à une seule adresse postale. Si vous souhaitez envoyer le même colis à plusieurs adresses, vous devrez créer une commande pour chacune des adresses concernées.

En tout état de cause, les Produits seront acheminés par Mondial Relay et la Poste :

- Livraison standard (traitement et expédition des commandes de 2 à 5 jours ouvrés pour la France métropolitaine)

Nous traitons les commandes les jours ouvrés du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Les commandes passées le samedi et le dimanche sont traitées le lundi suivant.

Une commande n'est acheminée qu'une fois qu'elle a été traitée.

Toutefois, la livraison ne pourra être assurée en cas de force majeure (voir ci-dessous).

9. Garanties

9.1. Garantie commerciale

Conformément aux articles L. 211-15 et suivants du Code de la consommation, certains des Produits vendus sur le Site Internet peuvent bénéficier d'une garantie commerciale dont la durée et les conditions sont indiquées sur la page du (des) Produit(s) concernés.

Dans le cas où le Produit commandé par l'Acheteur est couvert par une telle garantie commerciale, l'Acheteur recevra, conformément aux dispositions de l'article L. 211-15 du Code précité, un document écrit comportant le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant. Ce document écrit reproduira également les dispositions de l'article L. 211-16 du Code précité, lequel dispose que « *Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.* »

9.2. Garanties légales

Indépendamment de toute garantie commerciale pouvant être accordée à l'Acheteur, Catalan Bougie est tenu vis-à-vis de l'Acheteur :

- de la garantie légale de conformité mentionnée aux [articles L. 211-4 à L. 211-13](#) du Code de la consommation (articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du Code de la consommation, ci-dessous reproduits), (voir paragraphe 8.2.1. ci-après) et
- de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et [2232](#) du code civil (articles 1641 et 1648 alinéa 1er du Code civil, ci-dessous reproduits) (voir paragraphe 8.2.2. ci-après).

9.2.1. Garantie légale de conformité

Article L. 211-4 du Code de la consommation : « *Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.* »

Article L. 211-5 du Code de la consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 211-12 du Code de la consommation : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.* »

Par ailleurs, il est rappelé à l'Acheteur que « *Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. (...) Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué*» (article L.211-7 du Code de la consommation).

9.2.2. Garantie relative aux défauts de la chose vendue

Article 1641 du Code civil : « *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 1648 alinéa 1 du Code civil : « *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.* »

9.3. Délais et modalités d'exercice des garanties légales

Toute réclamation formulée après les délais de deux ans prévus aux articles L. 211-12 du Code de la consommation et 1648 alinéa 1 du Code civil précités sera rejetée.

Si le(s) Produit(s) livrés s'avérai(en)t du point de vue de l'Acheteur, non-conforme(s) ou présentai(en)t un (des) vice(s) caché(s), l'Acheteur devra contacter le Service Clients à l'adresse contact@catalanbougie.com pour lui signifier la non-conformité ou le vice caché du Produit.

Le Service Clients indiquera à l'Acheteur la procédure à suivre pour procéder à l'expédition des Produits.

Les éventuels frais de retour engagés par l'Acheteur seront remboursés par Catalan Bougie.

A réception du(s) Produit(s) et après examen de la demande et du (des) Produit(s), si le caractère non-conforme ou défectueux du (des) Produit(s) était avéré, il sera alors procédé comme suit :

9.3.1. Garantie légale de conformité

Il sera procédé à la réparation ou au remplacement du bien, au choix de l'Acheteur, sous réserve des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 du Code de la consommation.

9.3.2. Garantie relative aux défauts de la chose vendue

Il sera procédé conformément aux articles 1644 à 1646 du Code civil.

10. Droit de rétractation

En application des dispositions des articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de quatorze jours ouvrables pour exercer son droit de rétractation pour retourner le(s) Produit(s) qu'il a commandé(s) , sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de réception du (des) Produit(s) commandé(s).

Pour exercer le droit de rétractation, l'Acheteur devra Nous notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambigüité (par exemple, lettre envoyée par la Poste, télécopie ou courrier électronique).

A cet effet, l'Acheteur aura également la possibilité d'utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint par email à sa commande téléchargeable en cliquant sur le lien suivant [\[FORMULAIRE DE RÉTRACTATION\]](#) et en Nous le notifiant par courrier à :

Catalan Bougie

66 avenue Thalés - Epsilon II - Epsicod A2

83700 SAINT RAPHAEL - France

E-mail du Service Clients: contact@catalanbougie.com

Conformément aux dispositions, de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, il est précisé à l'Acheteur que nonobstant une demande de rétractation effectuée dans le délai précédemment indiqué, le droit de rétractation ne peut pas être exercé notamment « pour les contrats (...) de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ».

Par conséquent, l'Acheteur devra renvoyer le(s) Produit(s) complet(s), non utilisé(s), dans son (leur) conditionnement d'origine intact(s) à Nous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que l'Acheteur aura communiqué sa décision de rétractation. Ce délai sera réputé respecté si l'Acheteur renvoie le(s) Produit(s) complet(s) avant l'expiration du délai de quatorze jours.

L'Acheteur doit contacter le service clients pour connaître la procédure lui permettant le renvoi du (des) Produit(s) . La responsabilité de l'Acheteur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du (des) Produit(s) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce(s) Produit(s).

L'Acheteur veillera, dans la mesure du possible, à joindre à son colis le numéro de sa commande et un bordereau de transport à coller sur le colis.

A défaut du renvoi du (des) Produits dans le délai sus-indiqué de quatorze jours, à compter du jour de la réception effective de la commande, la commande est réputée définitive et aucun remboursement ne pourra intervenir, à l'exception des cas prévus aux présentes CGV.

En cas de rétractation de l'Acheteur, Nous lui rembourserons tous les paiements reçus de lui, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que

l'Acheteur aurait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où Nous sommes informés de la décision de rétractation de l'Acheteur.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Acheteur.

Le remboursement des sommes sus-indiquées sera différé jusqu'à la récupération du (des) Produit(s) dans les conditions sus-indiquées, ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni à Catalan Bougie une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premiers de ces faits.

Pour toute information complémentaire sur l'étendue, le contenu et les modalités d'exercice du droit de rétractation de l'Acheteur, celui-ci peut contacter le service clients par email à l'adresse contact@catalanbougie.com .

11. Force majeure

Catalan Bougie ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre du présent contrat, si cette non-exécution est provoquée par un événement constitutif de force majeure.

Seront considérés comme cas de force majeure les événements remplissant les critères fixés par la jurisprudence et les lois en vigueur.

En présence d'un événement constitutif de force majeure, Catalan Bougie en avisera l'Utilisateur/Acheteur dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la survenance ou la menace de cet événement.

Les Parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

Au-delà d'un délai d'un (1) mois d'interruption pour cause de force majeure, Catalan Bougie pourra ne pas honorer la commande, à charge pour elle de rembourser l'Acheteur le cas échéant.

12. Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

13. Intégralité du contrat

Les présentes CGV et le récapitulatif de commande transmis à l'Acheteur forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

En cas de contradiction entre ces documents, les présentes CGV prévaudront.

14. Droit applicable

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre Catalan Bougie et l'Acheteur sont soumises au droit français.

15. Attribution de juridiction

Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat sera soumis aux tribunaux français compétents ou à toute autre autorité judiciaire compétente.

16. Contact Service Clients et Médiation des litiges de consommation

Pour toute question relative à un achat effectué sur le Site Internet, l'Acheteur a la possibilité de contacter le Service Clients de la façon suivante :

Par téléphone au +33(0)494 822 797 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h , hors jours fériés.

Par internet : contact@catalanbougie.com

Par voie postale :

Catalan Bougie (Alain Sanchiz)

66 avenue thalés

Epsilon II - Epsicod A2

83700 SAINT RAPHAEL - FRANCE

Conformément aux dispositions du Code de la consommation (articles L . 611-1 à L. 616-3, l'Acheteur a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par Catalan bougie. Le nom et les coordonnées du Médiateur de la consommation proposé par Catalan Bougie seront communiqués par Catalan Bougie à première demande de l'Acheteur.

Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation : « Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

