



Conditions Générales d'Utilisation

Date de dernière mise à jour : 26 / 10 / 2020

Table des matières

1. OBJET	2
2. ACCEPTATION ET OPPOSABILITE	2
3. DESCRIPTION DES SERVICES	3
4. SUSPENSION ET FERMETURE DE COMPTE	4
5. COMMANDES DE SERVICES.....	5
6. CONDITIONS FINANCIERES – MODALITES DE PAIEMENT ET DE FACTURATION ..	6
7. LIVRAISON ET CONTENU DES SERVICES	7
8. ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR	8
9. ENGAGEMENTS D'URBASSIST	9
10. LIENS HYPERTEXTES	10
11. RESPONSABILITE D'URBASSIST	10
12. UTILISATION DE LA PLATEFORME ET REGLES DE CONDUITE.....	13
13. MODIFICATIONS	15
14. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE.....	15
15. DONNÉES PERSONNELLES.....	16
16. SECURITE.....	18
17. ASSISTANCE.....	18
18. STIPULATIONS GENERALES.....	18

Bienvenue sur Urbassist.fr

1. OBJET

Le présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **Conditions Générales** » ou les « **CGU** ») ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles la société URBASSIST SAS (ci-après « **URBASSIST** »), d'une part, met à la disposition des utilisateurs la plateforme d'assistance Urbassist accessible à l'adresse www.urbassist.fr (ci-après l'« **Utilisateur** » ; le « **Site** » et/ou « **Plateforme** ») et les services disponibles via la Plateforme et d'autre part, les conditions et modalités d'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur.

Toute connexion à la Plateforme est subordonnée au respect des présentes conditions. L'accès par l'Utilisateur à la Plateforme via l'adresse URL www.urbassist.fr implique l'acceptation de l'ensemble des présentes Conditions Générales d'Utilisation et le respect de l'ensemble des termes des présentes.

Dans le cas où le client, Utilisateur de la Plateforme, ne souhaite pas accepter tout ou partie des stipulations ci-après, il lui est demandé de renoncer à tout usage de la Plateforme.

2. ACCEPTATION ET OPPOSABILITE

2.1 Respect de l'ensemble des engagements au titre des présentes Conditions Générales

L'Utilisateur s'engage, préalablement à toute Utilisation de la Plateforme, à se conformer à l'ensemble des stipulations des présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction entre les stipulations des présentes et les mentions répertoriées sur la Plateforme www.urbassist.fr, il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations des présentes prévaudront.

2.2 Acceptation

L'Utilisateur déclare avoir obtenu toutes informations nécessaires de la part de la Société URBASSIST quant aux Services décrits ci-dessous (ci-après les « **Services** »), lesquels sont proposés depuis la Plateforme. L'Utilisateur adhère ainsi sans réserve aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

2.3 Modifications

L'Utilisateur de la Plateforme reconnaît et déclare accepter que :

- Les Conditions Générales d'Utilisation sont susceptibles d'être modifiées ou aménagées à tout moment par la Société URBASSIST afin de faire évoluer les Services ;
- En cas de modification des Conditions Générales d'Utilisation par URBASSIST, les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation seront notifiées au moment de l'ouverture du Service lors de la connexion à la Plateforme par l'Utilisateur et devront à nouveau être impérativement acceptées selon la procédure décrite à l'article « **Acceptation** » ci-dessus, le tout afin que les missions en cours de traitement par URBASSIST ainsi que les missions nouvelles puissent être exécutées ;
- Toute utilisation des Services de la Plateforme après modification des Conditions Générales d'Utilisation vaut acceptation par l'Utilisateur des nouvelles Conditions Générales d'Utilisation.

2.4 Opposabilité

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont opposables à l'Utilisateur avant la première utilisation de la Plateforme.

L'Utilisateur peut à tout moment renoncer à utiliser la Plateforme et ses Services associés mais reste responsable de toute utilisation antérieure.

3. DESCRIPTION DES SERVICES

3.1 Objet des Services

URBASSIST propose aux Utilisateurs de la Plateforme les services suivants (ci-après les « **Services** ») :

- Mise à disposition des modèles administratifs CERFA ;
- Assistance à réalisation et aux dépôts de demandes d'urbanismes, via notamment l'aide à la rédaction de formulaires administratifs CERFA (ci-après les « **Documents** ») ;
- Assistance à la réalisation de plans graphiques (ci-après les « **Plans** ») ;
- Abonnements/Packs incluant la fourniture de Services, Documents et / ou informations (ci-après les « **Abonnement(s)** » ou les « **Packs** »)

L'ouverture d'un Compte (tel que défini ci-après) suppose l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Utilisation en apposant un clic d'acceptation dans la case appropriée.

La création d'un Compte entraîne la mise à disposition d'un espace personnel « mon Compte » sur le Site.

La création d'un Compte est gratuite et ouverte à toute personne physique (âgée d'au moins 18 ans et jouissant de sa pleine capacité juridique) ou personne morale légalement constituée et agissant par l'intermédiaire d'un représentant dûment habilité.

Pour créer un Compte, l'Utilisateur doit renseigner son adresse e-mail et un mot de passe secret, personnel et confidentiel. Il est responsable de l'exactitude et de la mise à jour des informations qu'il fournit. Pour le bon fonctionnement de la Plateforme, il s'engage immédiatement à informer URBASSIST de tout changement concernant ces informations, et confirmer sous QUINZE (15) jours à URBASSIST l'exactitude des informations si URBASSIST ou l'un de ses prestataires en fait la demande par courriel. L'Utilisateur peut à tout moment accéder à ses informations et les modifier dans son espace « mon Compte ».

L'Utilisateur s'engage à ne pas créer plusieurs Comptes et/ou à clore tout Compte supplémentaire à la demande d'URBASSIST.

L'Utilisateur s'engage à ne pas communiquer l'identifiant et le mot de passe de son Compte à des tiers. Il est responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe, des conditions d'accès à son ordinateur et de toutes les activités effectuées depuis de son Compte ou avec son identifiant et mot de passe. L'Utilisateur doit veiller ne pas réutiliser le même mot de passe que celui associé à son Compte URBASSIST dans d'autres applications.

URBASSIST se réserve le droit d'envoyer à l'Utilisateur des e-mails personnalisés à l'adresse e-mail qui lui sera communiquée pour avertir l'Utilisateur de l'arrivée d'un message dans son espace « mon Compte ».

3.2 Obligations générales de l'Utilisateur associées à son Compte

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et complètes et à mettre à jour régulièrement ses informations. A cet égard, l'Utilisateur peut procéder à la modification des informations le concernant en accédant à son Compte sur la Plateforme.

Afin d'assurer la robustesse de son mot de passe, il est recommandé à l'Utilisateur de choisir un mot de passe conforme aux recommandations de la Commission Informatique et Liberté, c'est-à-dire faire un moins douze caractères, contenir quatre types de caractères différents parmi les quatre types de caractères existants (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux) et ne pas avoir de lien avec son détenteur (nom, date de naissance...).

L'Utilisateur est seul responsable de la préservation, de la conservation et du caractère confidentiel de son mot de passe et autres données confidentielles qui lui seraient éventuellement transmises par la Société URBASSIST. L'Utilisateur s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer cette parfaite confidentialité, la Société URBASSIST n'assumant aucune responsabilité notamment en cas de négligence de l'Utilisateur quant à son devoir de préservation de ses données personnelles.

L'Utilisateur s'engage à informer la Société URBASSIST de toute communication à des tiers ou vol de son mot de passe. Cette notification devra être adressée par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@urbassist.fr.

En tout état de cause, la responsabilité de la Société URBASSIST ne saurait être recherchée en cas d'usage frauduleux ou abusif ou dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque de ses identifiants et/ou mots de passe.

4. SUSPENSION ET FERMETURE DE COMPTE

4.1 Fermeture du Compte à l'initiative de l'Utilisateur

L'Utilisateur a la possibilité de fermer définitivement son Compte à tout moment, de plein droit et sans formalité particulière en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : contact@urbassist.fr.

La fermeture du Compte prendra effet dans un délai de DIX (10) jours suivant réception de la demande de l'Utilisateur par le service client de la Société URBASSIST.

4.2 Fermeture ou suspension du Compte à l'initiative d'URBASSIST

En cas de non-respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation, URBASSIST aura la faculté, si bon lui semble, de suspendre ou clore le Compte de l'Utilisateur (ou limiter sa capacité à utiliser tout ou partie de la Plateforme et des Services), à tout moment, de plein droit et sans formalité judiciaire, après l'envoi par lettre recommandée avec avis de réception (ou son équivalent sous forme numérique) d'une mise en demeure restée sans effet pendant une durée de CINQ (5) jours calendaires à compter de sa réception.

En cas de fraude ou de suspicion de fraude, URBASSIST pourra suspendre ou clore le Compte de l'Utilisateur, à tout moment, de plein droit et sans aucune formalité, notamment si URBASSIST a des raisons raisonnables de croire que :

- L'Utilisateur prétend être toute autre personne ou entité ou présente son identité de manière inexacte ou
- Adopte un comportement répréhensible sur la Plateforme ou dans le cadre de l'utilisation des Services, c'est à dire contraire aux présentes CGU, aux bonnes mœurs (en tenant notamment des propos ou écrits à caractère raciste, homophobe...) ou aux lois et réglementations applicables.

4.3 Conséquences de la fermeture du Compte

Toute fermeture du Compte de l'Utilisateur entraînera la suppression définitive des informations communiquées à URBASSIST lors de l'ouverture ou de la mise à jour du Compte, de tous les Documents, Plans et autres éléments stockés sur le Site dans l'espace « mon Compte » de l'Utilisateur ainsi que, le cas échéant, de tout document ou contenu que l'Utilisateur aurait publié, téléchargé ou mis à disposition sur le Site. Il est donc fortement recommandé à l'Utilisateur de sauvegarder, sur son ordinateur ou sur un disque dur externe, tous les Documents, Plans, informations et autres éléments stockés sur le Site dans son espace « mon Compte ». Nonobstant ce qui précède, URBASSIST se réserve le droit de conserver les Documents, informations et autres éléments susmentionnés sur ses serveurs pendant un délai raisonnable à des fins de preuve, le tout sous réserve du respect des stipulations « Données personnelles » ci-après.

En cas de fermeture du Compte de l'Utilisateur eu fait de ce dernier ou cas de faute de sa part caractérisée notamment par une violation des stipulations des présentes Conditions Générales ou des dispositions légales ou réglementaires en vigueur, aucun remboursement, ni total ni partiel, des sommes déjà versées pour l'achat de tout Service alors en cours ne sera effectué. En outre, dans l'hypothèse où un Abonnement/Pack serait en cours, ledit Abonnement/Pack cesserait immédiatement du fait de la fermeture du Compte et les jetons à la disposition de l'Utilisateur ne pourront faire l'objet de remboursement, ce que ce dernier déclare accepter.

En cas de fermeture du Compte Utilisateur par URBASSIST pour non-respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation, il est par ailleurs formellement et strictement interdit à l'Utilisateur d'ouvrir un nouveau Compte, avec la même ou une adresse e-mail différente ou par personne interposée sans l'autorisation préalable et écrite de URBASSIST. Dans ce cas, l'Utilisateur est invité à contacter URBASSIST à l'adresse e-mail suivante pour solliciter la création d'un nouveau Compte : contact@urbassist.fr. Il est alors précisé qu'URBASSIST décidera souverainement d'accéder ou non à la demande de l'Utilisateur, le tout sans indemnité pour ce dernier.

5. COMMANDES DE SERVICES

5.1 Commandes

Les Services sont disponibles à l'achat tant qu'ils sont mentionnés sur le Site sauf mention indiquant une durée particulière de validité. Les Services sont décrits précisément sur le Site et peuvent faire l'objet de packs ou d'Abonnements. Le contenu des packs et des Abonnements figure sur le Site.

Pour effectuer une Commande, l'Utilisateur doit :

- Sélectionner le Service souhaité sur le Site
- Confirmer sa commande en cliquant sur "Commander" ou « voir ma commande » ou toutes mentions spécifiques
- Effectuer le paiement en cliquant sur "Payer" ou toutes mentions spécifiques, dans les conditions prévues à l'article « **Conditions financières – Modalités de Paiement et facturation** » ci-dessous.

Avant de procéder au paiement de sa Commande, il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier le détail de son panier, des Services sélectionnés et du prix total de son panier. Le cas échéant, l'Utilisateur a la possibilité de revenir aux pages précédentes, afin de corriger le contenu de sa Commande.

Toute Commande confirmée vaudra accord exprès de la part de l'Utilisateur du commencement de l'exécution des Services par URBASSIST.

Toute modification de la Commande qui interviendrait postérieurement à l'acceptation de la Commande par l'Utilisateur, telle que définie ci-dessus, est exclusivement soumise à l'accord de URBASSIST. Il appartient par conséquent à l'Utilisateur de se rapprocher du service client de URBASSIST à cette fin, via les coordonnées suivantes :

5.2 Droit de rétractation

- Pour ce qui concerne l'ensemble des Services disponibles sur le Site à l'exception des Abonnements/Packs :

L'Utilisateur déclare accepter expressément que les Services objet de la Commande soient réalisés immédiatement et terminés avant la fin du délai de rétractation. Par conséquent, l'Utilisateur renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L.221-28 alinéa 1° du Code de la consommation.

- Pour ce qui concerne les Services commandés sous forme d'Abonnement/Pack :

Les Services étant fournis sur support numérique, l'Utilisateur déclare reconnaître et accepter expressément que l'exécution desdits Services objet de la Commande débute après son accord préalable sur la mission d'URBASSIST et renonce par conséquent à l'exercice de son droit de rétractation, conformément à l'article L.221-28 alinéa 13° du Code de la consommation.

5.3 Archivage et preuve

URBASSIST déclare archiver les communications, Commandes et factures sur un support fiable et durable, conforme aux conditions édictées par la loi, de manière à ce qu'ils puissent être produits à titre de preuve du contrat ainsi conclu entre tout Utilisateur et URBASSIST.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par URBASSIST constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre URBASSIST et l'Utilisateur, client.

6. CONDITIONS FINANCIERES – MODALITES DE PAIEMENT ET DE FACTURATION

6.1 Information sur le Prix

Le prix des Services pour les particuliers est indiqué sur le Site en Euros, toutes taxes françaises comprises.

Le prix des Services pour les professionnels est indiqué sur le Site en Euros, hors taxes françaises.

Le prix du Service est celui en vigueur au moment où la Commande est confirmée, tel que ce prix apparaît dans le panier de l'Utilisateur au moment de son acceptation.

Le montant total dû et son détail sont indiqués sur la page de confirmation de chaque Commande. L'Utilisateur peut à tout moment accéder à sa facture via son compte : toute facture émise indiquera le prix unitaire, le prix hors taxe et le prix toutes taxes comprises, conformément à la loi.

En ce qui concerne les Abonnements/Packs souscrits, le paiement sera effectué par prélèvement automatique ou virement récurrent sur la carte/compte bancaire utilisé pour le paiement du Service initialement souscrit, à chaque échéance conformément aux durées définies à l'article « Durée et conditions de résiliation des Abonnements ».

URBASSIST se réserve le droit de modifier le prix des Services indiqués sur le Site à tout moment.

6.2 Modalités de paiement

Sauf stipulation contraire, la totalité des Services objet d'une Commande doit être intégralement payée lors de la confirmation de la commande.

Par exception à ce qui précède, le montant de souscription de tout Abonnement/Pack sera facturé chaque mois à la date anniversaire et pourra être payé conformément à ce qui figure ci-dessous.

L'Utilisateur peut également régler ses achats :

- Par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard). URBASSIST utilise le service de paiement sécurisé fourni par la Caisse Epargne / SP Plus. Les données confidentielles (le numéro de carte bancaire à 16 chiffres, la date d'expiration et le code CVX) sont directement transmises cryptées sur le serveur de la Caisse Epargne / SP Plus. URBASSIST n'a pas accès à ces données.
- Via le prestataire de service Paypal. Lors de la Commande, l'Utilisateur doit se connecter à son compte Paypal pour effectuer le paiement, sans avoir à communiquer ses coordonnées bancaires.

6.3 Facturation

Pour chaque Commande, l'Utilisateur (client) accepte expressément qu'URBASSIST lui adresse par e-mail une confirmation de Commande contenant un lien pour consulter le récapitulatif de commande.

Il est conseillé à l'Utilisateur d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable toute facture, à titre de preuve.

7. LIVRAISON ET CONTENU DES SERVICES

7.1 Livraison des Documents et Plans

Toute Commande de Document effectuée dans les conditions prévues à l'article « Commande de Services » ci-dessus, est livrée par la mise à disposition, immédiatement après le paiement de ladite Commande, du Document ou Plan sur le Site dans l'espace « mon Compte ». L'Utilisateur ne pourra toutefois pas accéder à tout Document ou Plan commandé s'il procède à la fermeture de son Compte immédiatement après le paiement. Un envoi supplémentaire est réalisé sur sa boîte mail de contact. L'Utilisateur assume la validité de cette adresse de contact. Tout nouvel envoi ne pourra être réalisé que moyennant le paiement de frais supplémentaires.

L'Utilisateur a la possibilité de télécharger tout Document ainsi mis à disposition dans son espace « mon Compte » en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans son espace « mon Compte », puis de sauvegarder ce Document sur son ordinateur ou sur un disque dur externe, ce qu'URBASSIST lui recommande de faire systématiquement.

7.2 Livraison des Formalités

Les délais pour l'accomplissement des Formalités sont variables ainsi qu'il est précisé ci-après. En tout état de cause, les Formalités sont livrées par URBASSIST, dans un délai de DIX (10) jours suivants la date de paiement de la Commande correspondante, sous réserve toutefois que les documents objet de la Formalité soient transmis complets et sans erreur de la part de l'Utilisateur.

7.3 Contenu des Recherches cadastrales

En ce qui concerne les Services consistant en des Recherches des références cadastrales, le Service est proposé par URBASSIST à partir du site www.cadastre.gouv.fr. Par conséquent, URBASSIST ne prend en aucun cas la responsabilité des résultats de ce Service. Le contrôle et la validation des résultats des Recherches est de l'entière responsabilité de l'Utilisateur (client) ce que ce dernier déclare accepter expressément.

7.4 Durée et conditions de résiliation des Abonnements/Packs :

Les Abonnements ou Packs permettent d'obtenir un crédit de jetons mensuel dans les conditions précisées à la page « TARIFS » du Site internet d'URBASSIST. Il est précisé qu'un jeton permet la réalisation d'un dossier par URBASSIST (tous types de services confondus) et chaque jeton a une durée de validité illimitée.

L'Utilisateur peut résilier son Abonnement/son Pack à tout moment en appelant le 04.48.06.05.90 ou via le formulaire en ligne accessible dans son Compte au moins CINQ (5) jours ouvrés avant la fin de la Période de Souscription en cours, étant entendu qu'une "Période de Souscription" désigne, la période d'un mois ou d'un an débutant le jour correspondant à la date anniversaire de la date de souscription de l'Abonnement/Pack.

La résiliation prendra effet le 1er jour de la Période de Souscription suivant la demande de résiliation ou le 1er jour de la Période de Souscription subséquente si la demande de résiliation n'est pas reçue dans le délai imparti de CINQ (5) jours. En cas de résiliation, les montants réglés pour la Période de Souscription en cours ne sont pas remboursés.

8. ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

8.1 Transmission des données nécessaires à la réalisation des Services

L'Utilisateur s'engage à toujours fournir des informations sincères et véritables au jour de leur saisie et notamment à ne pas utiliser de faux noms ou adresses, ou encore des noms ou adresses sans y être autorisé.

Il s'engage par ailleurs à adresser à URBASSIST toutes les informations et tous les documents requis en vue de l'exécution des Services. En particulier, s'agissant de l'accomplissement des Formalités et de tout Service inclus dans un Abonnement/Pack, il s'engage à communiquer à URBASSIST, dans les plus brefs délais, tout document ou information nécessaire au traitement de son dossier.

Il est rappelé que la responsabilité civile et pénale de l'Utilisateur seraient engagées en cas de production de faux documents et/ou de communication d'informations ou d'éléments inexacts en vue du dépôt de documents administratifs.

8.2 Utilisation des Services

L'Utilisateur s'engage à commander les Services proposés par URBASSIST à des fins et pour des besoins exclusivement personnels, conformément à l'article « Utilisation du Site et règles de conduite » ci-après.

Les Abonnements/Packs sont strictement nominatifs. Toute utilisation d'un Abonnement/Pack par un tiers entraînera sa résiliation immédiate.

Par exception aux deux paragraphes précédents, URBASSIST précise qu'un Utilisateur professionnel (entreprise ou collectivité...) pourra agir pour le compte d'un particulier (client de l'Utilisateur professionnel) afin d'assister notamment ce dernier pour ses demandes de travaux et formalités. Dans ce cas, l'Utilisateur agira professionnellement mais uniquement aux fins de remplir sa mission pour les besoins personnels de son propre client. Il est précisé que l'Utilisateur professionnel sera le seul cocontractant à l'égard d'URBASSIST, le seul titulaire du compte Utilisateur concerné et le seul redevable du prix des prestations rendues par URBASSIST. A cet égard, l'Utilisateur professionnel reconnaît expressément qu'il sera seul responsable, tant vis-à-vis d'URBASSIST que vis-à-vis de son propre client, des informations et du contenu qu'il délivre via la Plateforme, le tout sans recours de l'utilisateur final (particulier) à l'égard d'URBASSIST.

9. ENGAGEMENTS D'URBASSIST

9.1 Satisfaction client

Tous les documents d'URBASSIST ont été élaborés et mis à jour par des techniciens compétents dans les domaines d'intervention concernés et URBASSIST met tout en œuvre afin de de fournir à chaque utilisateur, en toutes circonstances, des Services d'un niveau de qualité suffisant, conforme aux règles de l'art. Si l'Utilisateur n'était toutefois pas satisfait de la qualité des Services d'URBASSIST, il est invité à contacter immédiatement URBASSIST afin de trouver ensemble une solution qui lui convienne.

9.2 Gestion des réclamations - responsabilité

Toute réclamation de la part de l'Utilisateur devra être adressée à URBASSIST SAS, Services Réclamations, 442 rue Georges BESSE, 30 000 NIMES ou à l'adresse e-mail suivant : contact@urbassist.fr.

Toute réclamation doit être notifiée, par email ou courrier, dans un délai maximum de QUATRE VINGT DIX (90) jours à compter de la date de la Commande du Service concerné ou, le cas échéant pour les Abonnements/Packs, à compter de la fin du mois civil au cours duquel le fait faisant l'objet d'une réclamation a été constaté. URBASSIST ne prendra en compte que les réclamations portant sur les Services. En conséquence, URBASSIST décline toute responsabilité, ce qui est reconnu et accepté par l'Utilisateur, et ne pourra accueillir favorablement les réclamations portant sur :

- Les résultats ou effets produits par les Documents ou Plans créés ou effectués sur le Site.
- Les délais additionnels ou retards pour l'accomplissement de certaines formalités liés à l'absence de réactivité des administrations, ou les demandes complémentaires de certaines administrations, ou toutes circonstances spécifiques (jours fériés, ponts, grèves, etc.), tout changement de la part de l'Utilisateur concernant l'opportunité ou l'intérêt de créer un Document, un Plan, d'effectuer une Formalité, de solliciter un Service ou de souscrire un Abonnement/Pack proposé par URBASSIST à la page « TARIFS » de son Site internet. A ce titre, aucun remboursement ne pourra être réalisé pour des prestations dont le dossier a été transmis par les services URBASSIST.
- Des demandes de remboursement formulées près la génération des Documents y compris en cas de demandes complémentaires.

- Des demandes de traitement de prestations complémentaires non incluses dans la mission initiale d'URBASSIST, sauf devis/contrat spécifique accepté par URBASSIST et l'Utilisateur (client).

La responsabilité d'URBASSIST sera par ailleurs limitée aux Documents générés via la Plateforme et livrés à l'Utilisateur (client) à l'exclusion de tous autres documents.

Ceci étant précisé, URBASSIST s'engage à :

- Répondre à toute réclamation dans un délai maximum de CINQ (5) jours ouvrés à compter de la réception des informations ou documents concernés.
- Traiter toute réclamation portée à sa connaissance dans un délai de QUATRE VINGT DIX (90) jours ouvrés à compter de l'achat sur le Site.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès des services d'URBASSIST ou en l'absence de réponse de le part d'URBASSIST dans un délai de DIX (10) jours suivant la transmission de la réclamation de l'Utilisateur, ce dernier pourra soumettre le différend relatif à la Commande ou aux présentes CGU à un médiateur, qui pourra être identifié sur le [site médiation-conso](#).

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

10. LIENS HYPERTEXTES

Le Site contient des liens hypertextes promotionnels vers des sites Internet de tiers. URBASSIST décline toute responsabilité ou obligation quant à leurs offres, actes, contenu, produits, services ou tout autre élément disponible. L'Utilisateur est invité à signaler tout lien hypertexte présent sur le Site qui permettrait d'accéder à un site Internet de tiers proposant un contenu contraire aux lois ou aux bonnes mœurs.

11. RESPONSABILITE D'URBASSIST

11.1 Déclarations générales

URBASSIST n'agit ni à titre d'architecte, ni de géomètre expert et ne fournit en outre aucun conseil juridique.

Les Services fournis par URBASSIST consistent en une assistance dans la réalisation des dossiers de déclaration administrative en lien avec des travaux et ne se substituent pas à une consultation juridique ou technique auprès de professionnels qualifiés.

Par ailleurs, URBASSIST est responsable de plein droit de l'exécution de ses obligations, dans le cadre d'une obligation de moyens. URBASSIST s'engage à cet égard à respecter le formalisme imposé par le Code de l'urbanisme dans l'exécution de ses Services (notamment concernant les mentions obligatoires des formulaires cerfa) mais ne sera pas responsable des informations et plus généralement du contenu transmis par l'Utilisateur (ex : nature du projet, parcelle de terrain concerné, mesure/métrage...) que ce dernier est seul tenu de vérifier ; URBASSIST ne faisant que reporter ces informations pour les besoins de l'exécution de sa mission sans être tenue ni même en mesure de contrôler elle-même la véracité ou l'exactitude des informations transmises. L'Utilisateur déclare ainsi être informé de son devoir de vérifier les informations transmises, le tout sans recours contre URBASSIST, étant précisé qu'une prévisualisation desdites informations est présentée via la Plateforme avant toute validation du dossier par l'Utilisateur.

Quelles que soient les informations transmises par l'Utilisateur, URBASSIST ne sera pas responsable et ne procédera à aucun remboursement des sommes versées par l'Utilisateur en cas de refus

d'autorisation de travaux par l'administration instructrice, le tout sauf faute d'URBASSIST dans l'exécution de ses Services en cas de violation du formalisme prescrit par le Code de l'Urbanisme.

Néanmoins, URBASSIST précise à l'Utilisateur qu'il aura la possibilité via la Plateforme d'accéder librement à son dossier, notamment en cas de rejet administratif, afin de rectifier certaines informations à reprendre, sauf les informations suivantes, lesquelles ne pourront pas être reprises/rectifiées :

- Nature du projet
- Adresse du bien
- Parcelle concernée

Par ailleurs et de manière générale, URBASSIST sera dégagée de toute responsabilité en cas d'inobservation par l'Utilisateur des clauses des présentes Conditions Générales. En particulier, URBASSIST ne pourra en aucun cas être considérée comme responsable des dommages directs ou indirects de l'utilisation par ses clients des Services rendus, notamment lorsque cette utilisation n'est pas conforme aux indications d'URBASSIST à l'utilisation normale de la Plateforme.

En tout état de cause, la responsabilité pécuniaire d'URBASSIST sera plafonnée au montant du prix des Services.

Par ailleurs, la responsabilité d'URBASSIST ne pourra être recherchée en cas d'inexécution de tout ou partie de ses obligations due à un événement de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence française.

A cet égard, sont notamment assimilés à des cas de force majeure, les événements tels que l'arrêt de la fourniture d'énergie, la défaillance et/ou l'interruption de l'accès au réseau internet, la panne et/ou le sabotage des moyens de télécommunications, les actes de piratage informatique, incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme, grève totale ou partielle, lock-out extérieure à URBASSIST.

Par ailleurs, l'Utilisateur est responsable des dommages de toute nature, matériels ou immatériels, directs ou indirects, causé à URBASSIST ou à tout tiers, notamment du fait de l'utilisation illicite des Services rendus quelle que soit la cause de ce dommage. L'Utilisateur garantit URBASSIST des conséquences, réclamations et/ou action dont URBASSIST pourrait, de ce fait, faire l'objet.

L'Utilisateur renonce à exercer tout recours contre URBASSIST dans le cadre de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de l'utilisation ou de l'exploitation illicite ou inappropriée des Services rendus.

Enfin et sous réserve des dispositions légales, URBASSIST n'est pas responsable (i) des pertes qui n'ont pas été causées par une faute de sa part ou d'un tiers agissant en son nom et pour son compte, (ii) des pertes commerciales (y compris les pertes de profit, bénéfice, contrats, économies espérées, données, clientèle ou dépenses superflues), et (iii) des pertes, indirectes ou consécutives, qui n'étaient pas prévisibles quand vous avez commencé à utiliser le Site.

11.2 Responsabilité liée à l'accès aux Services

URBASSIST fera de son mieux pour assurer l'accès au Site, la disponibilité des Services et pour que les transmissions de tout contenu, en ce compris les Documents et Plans, se fassent sans erreurs. Toutefois, du fait de la nature d'Internet, ceci ne peut être garanti. De plus, l'accès de l'Utilisateur au Site ou aux Services peut occasionnellement être suspendu ou limité pour permettre des réparations, la maintenance, ou ajouter une nouvelle fonctionnalité ou un nouveau service. URBASSIST s'efforcera de limiter la fréquence et la durée de ces suspensions ou limitations.

URBASSIST ne sera pas tenu pour responsable des retards ou de l'impossibilité de l'Utilisateur à respecter des délais légaux si le retard ou l'impossibilité ne résulte pas de son fait.

Les Services peuvent contenir des liens vers des sites internet tiers, notamment vers les réseaux sociaux. Si l'Utilisateur clique sur un lien vers un site tiers, il quittera la Plateforme régie par les présentes Conditions Générales d'Utilisation et déclare accepter le fait qu'URBASSIST ne contrôle pas ces sites internet tiers. URBASSIST ne peut garantir qu'un site tiers adhère aux mêmes pratiques de sécurité et de confidentialité que le sien. URBASSIST ne saurait donc être tenu pour responsable de l'utilisation de ces sites et des conséquences en découlant. Il est recommandé à l'Utilisateur de vérifier les chartes relatives au respect de la vie privée de tous les sites internet tiers qu'il utilise.

11.3 Utilisation des modèles, Documents et Plans

Ainsi qu'il a été rappelé ci-dessus, URBASSIST est tenu au titre de la délivrance des Services par une obligation de moyens. En effet, URBASSIST garantit que tous les contenus des modèles mis à la disposition de l'Utilisateur (afin de générer les Documents et Plans) sont conçus conformément à la législation applicable. En revanche tous les Documents et Plans générés par l'utilisation des Services reposent sur les déclarations et réponses aux questionnaires disponibles dans le cadre du Service, sans qu'URBASSIST ne réalise d'analyse juridique ou technique. De ce fait, URBASSIST n'est tenu qu'au titre d'une obligation de moyens dans la délivrance de Documents et Plans conformes aux attentes de l'Utilisateur et à la situation que ce dernier aura exposée. En outre, les Formalités sont réalisées au nom et pour le compte de l'Utilisateur (client) selon les informations qu'il aura fournies et auprès des administrations qu'il aura désignées, sans qu'URBASSIST ne réalise aucune vérification à cet égard, ce que l'Utilisateur déclare reconnaître et accepter.

L'Utilisateur reconnaît également que chaque Document réalisé consiste en un modèle complété par ses soins par l'usage de la Plateforme, et qu'il est donc seul responsable :

- De l'adéquation entre la forme du modèle choisi et l'utilisation qu'il en fait
- Du choix des options proposées dans chaque modèle
- De l'exactitude de l'intégralité des réponses et informations complétées par ses soins.
- De la prise en compte des règles d'urbanisme issues des Plans Locaux d'Urbanisme ou cartes communales applicables.

11.4 Utilisation du contenu disponible sur la Plateforme

URBASSIST met à la disposition de l'Utilisateur du contenu informatique sur le Site/la Plateforme. De même, du contenu est mis à disposition par des tiers (via les blogs, bandeaux publicitaires ou autres) sur le Site : l'Utilisateur est seul responsable de la consultation, du choix, de l'utilisation et de l'interprétation de tout contenu disponible sur le Site.

12. UTILISATION DE LA PLATEFORME ET REGLES DE CONDUITE

Le Site/la Plateforme et les Services sont accessibles et fonctionnent avec les dernières versions (1) des navigateurs suivants : Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari et Internet Explorer et (2) des systèmes d'exploitation suivants : Microsoft Windows (Windows Vista, 7, 8, 10), Android, Mac OS et Apple iOS, Linux. Attention : il est possible que l'Utilisateur rencontre certaines difficultés en cas d'utilisation des anciennes versions de ces navigateurs et systèmes d'exploitation. Dans cette hypothèse, il est invité à les mettre à jour afin de bénéficier pleinement de nos Services.

Les Services, la Plateforme et son contenu, les Documents, les Plans et les Formalités sont destinés à une utilisation à des fins personnelles uniquement et l'Utilisateur ne doit en aucun cas en faire un quelconque usage commercial. Il n'est en aucun cas autorisé à commercialiser, vendre, louer ou utiliser hors de tout usage interne les Services, la Plateforme et son contenu, les Documents, Plans et Formalités.

Par l'acceptation des CGU faisant suite à la création du Compte de l'Utilisateur, URBASSIST lui concède un simple droit d'usage à titre non exclusif de la Plateforme et de l'ensemble des contenus y figurant, dans les conditions déterminées aux présentes. L'Utilisateur ne peut en aucun cas arranger, modifier, décompiler, désassembler, procéder à des opérations de reverse engineering, traduire, adapter, reproduire, distribuer, diffuser ou transférer tout ou partie de la Plateforme ou de son contenu, des Documents, des Plans et des Formalités sans l'accord préalable écrit de URBASSIST. Cet accord lui est donné de manière expresse pour tout Document, Plan ou Formalité qui ferait l'objet d'une Commande de sa part et du paiement du prix correspondant.

Selon les Services, l'Utilisateur est ainsi autorisé par URBASSIST à télécharger un exemplaire du Document, Plan ou Formalité en question, sur un seul ou plusieurs ordinateur(s) et à imprimer les pages, le cas échéant, à condition qu'il :

- Maintienne intactes toutes les mentions de droits d'auteur, marques et autres notices de propriété.
- Ne copie pas (sauf pour créer un exemplaire unique pour ses propres besoins de sauvegarde) ou ne crée pas de documents dérivés basés sur le contenu, en tout ou en partie.

L'Utilisateur s'engage à se conformer à tout moment lors de l'utilisation du Site/de la Plateforme et des Services, (i) aux lois et réglementations nationales et internationales en vigueur et (ii) aux présentes Conditions Générales d'Utilisation. **L'UTILISATEUR GARANTIE QU'IL N'UTILISERA PAS LE SITE /LA PLATEFORME ET SON CONTENU, LES SERVICES, LES DOCUMENTS ET LES FORMALITES A DES FINS ILLICITES OU IMMORALES OU CONTRAIRES AUX FINS PREVUES AUX PRESENTES.**

L'Utilisateur s'engage en outre à ne pas :

- Utiliser les Services et tout élément en découlant de manière à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle d'un tiers, au droit au respect de la vie privée et/ou au droit à l'image d'un tiers,
- Créer, utiliser, partager et/ou publier par tout moyen (forum, profil public ou autre) dans le cadre des Services tout matériel (texte, propos, images, sons, vidéos, etc.) ou contenu qui aurait, à l'appréciation de URBASSIST, un caractère agressif, menaçant, malveillant, diffamatoire, mensonger, pornographique, pédophile, obscène, vulgaire, raciste, xénophobe, incitant à la haine, sexuellement explicite, violent, contraire aux bonnes mœurs ou de toute autre façon contestable,
- Créer, utiliser, partager et/ou publier par tout moyen (forum, profil public ou autre) dans le cadre des Services, tout matériel (texte, propos, images, sons, vidéos, etc.) qui constituerait la violation d'une obligation de confidentialité ou qui inciterait à commettre une activité illicite (notamment, piratage, craquage ou diffusion de logiciels contrefaits),

- Mener des activités visant à accéder à des éléments ou fonctionnalités des Services dont l'utilisation n'a pas été autorisée par URBASSIST,
- Modifier, fausser, bloquer, alourdir de manière anormale, perturber, ralentir, et/ou entraver le fonctionnement normal de tout ou partie des Services, du Site/ de la Plateforme, ou leur accessibilité, ou le fonctionnement des réseaux partenaires de URBASSIST, ou tenter de faire tout ce qui précède,
- Transmettre ou propager tout virus, cheval de Troie, ver, bombe, fichier altéré et/ou dispositif de destruction similaire ou donnée corrompue dans le cadre des Services, et/ou organiser, participer ou être impliqué de quelque façon que ce soit dans une attaque contre les serveurs de URBASSIST et/ou contre le Site et/ou les serveurs et/ou services de ses prestataires et partenaires,
- Harceler les autres utilisateurs du Site, leur envoyer des messages non-sollicités à des fins de prospection commerciale, utiliser les Services à des fins d'enquête, de concours, de ventes pyramidales ou opérations similaires, ou d'envoi d'emailing, de spams ou de toute publicité ou élément promotionnel non sollicités, et ce à des fins commerciales ou non,
- Utiliser le Compte d'un autre utilisateur du Site, vous faire passer pour une autre personne ou vous attribuer une fausse qualité dans les rapports avec toute personne physique ou morale dans le cadre des Services ou en utilisant les Services,
- Collecter ou intercepter par tout moyen qui ne serait pas expressément permis par URBASSIST des données échangées par les autres utilisateurs dans le cadre des Services, ou les noms/pseudonymes et/ou mots de passe de tout autre utilisateur,
- Tenter d'obtenir un mot de passe, des informations relatives à un Compte ou d'autres informations d'ordre privé auprès de tout autre utilisateur du Site, et/ou vendre, louer, partager, prêter et/ou de toute autre façon transférer à tout tiers le Compte d'un utilisateur et/ou les moyens d'accéder à celui-ci et/ou de toute autre façon faire bénéficier tout tiers du Compte de l'Utilisateur,
- Faire un usage non conforme aux présentes CGU des Services,
- Accéder, utiliser, télécharger à partir des Services ou autrement reproduire ou fournir à quiconque (à titre gratuit ou onéreux) tout annuaire des utilisateurs du Site ou toute autre information relative aux utilisateurs ou à l'utilisation des Services.

En cas d'abus manifeste de la part de l'Utilisateur en relation avec les Services, URBASSIST se réserve le droit de bloquer le Compte de l'Utilisateur et ses adresses IP identifiées, l'adresse IP pouvant être utilisée par l'Utilisateur pour s'identifier dans le but de faire respecter les Conditions Générales d'Utilisation.

L'Utilisateur atteste enfin que l'ensemble des informations qu'il fournit à la Société URBASSIST sont exactes et complètes. Il s'engage à mettre à jour ses informations personnelles.

Il sera entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait de la Plateforme, des Services associés et de l'ensemble des informations fournies. Il s'engage à utiliser les Services de façon loyale, dans le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation et des lois et règlements applicables.

13. MODIFICATIONS

URBASSIST n'a de cesse de modifier et d'améliorer ses Services et sera susceptible d'ajouter ou de supprimer des fonctionnalités ou des fonctions/ Il peut également arriver qu'URBASSIST suspende ou interrompe complètement un Service.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

14.1 Propriété des composantes du Site

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, les Documents et le Contenu disponibles sur le Site/la Plateforme sont la propriété d'URBASSIST qui dispose de tous droits d'auteur y afférents, à l'exception des modèles de formulaire CERFA mis à disposition via le Site. Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction ou utilisation sur tout support, autrement que dans les cas autorisés par URBASSIST, est strictement interdite. Tout contrevenant sera poursuivi devant les juridictions compétentes.

14.2 Propriété du Site

Tout droit de propriété intellectuelle sur le Site, ses fonctionnalités et algorithmes permettant notamment de générer les Services, appartiennent exclusivement à URBASSIST qui dispose de tous droits d'auteur y afférents. Toute utilisation ou reproduction, même partielle, non autorisée du Site, de ses fonctionnalités et algorithmes permettant de générer des Documents est strictement interdite. Tout contrevenant sera poursuivi devant les juridictions compétentes.

14.3 Marque, Logo et Charte Graphique

Tout droit de propriété intellectuelle, notamment droit de marque et droit d'auteur, sur la dénomination « Urbassist », le logo « Urbassist » et la charte graphique du Site, appartiennent exclusivement à URBASSIST. Toute utilisation ou reproduction, même partielle, non autorisée, est strictement interdite. Tout contrevenant sera poursuivi devant les juridictions compétentes.

14.4 Engagements spécifiques de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'interdit de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, transmettre, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit les Services, les pages de du Site ou de la Plateforme, ou les codes informatiques des éléments composant la Plateforme.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse de la Société URBASSIST, est interdite et constituerait une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

En conséquence, l'Utilisateur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle précités.

Il en est de même des bases de données figurant le cas échéant sur la Plateforme, lesquelles sont protégées par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle des éléments distinctifs décrits ci-avant (logo, marque, charte graphique...) effectuée à partir des éléments de la Plateforme et des Services y liés sans autorisation expresse de la Société URBASSIST est donc prohibée, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Seule une utilisation conforme à la destination de la Plateforme et des Services associés est autorisée.

Toutes les autres utilisations, non expressément autorisées par écrit par la Société URBASSIST est prohibée et constitutive d'une contrefaçon.

L'Utilisateur s'engage enfin, autant que faire se peut, à informer URBASSIST de toute violation qui serait portée à sa connaissance d'un ou plusieurs droits de propriété intellectuelle appartenant à URBASSIST afin qu'URBASSIST puisse faire cesser le comportement et/ou prendre les mesures nécessaires.

15. DONNÉES PERSONNELLES

15.1 Traitement des données personnelles

L'utilisation de la Plateforme implique la collecte et le traitement de données à caractère personnel des utilisateurs.

En effet, URBASSIST précise à l'Utilisateur que ses données personnelles (notamment noms, adresses, e-mail, téléphone...) seront stockées par URBASSIST.

Sur la base de la réglementation en vigueur, URBASSIST informe ainsi l'Utilisateur que ses données seront enregistrées et qu'URBASSIST effectuera les démarches préalables concernant le traitement de ces données, conformément aux dispositions de la loi Informatiques et Liberté n°78-17 du 6 janvier 1978.

L'Utilisateur est donc informé que ses données feront l'objet d'un traitement permettant, de manière générale, de pouvoir offrir à l'Utilisateur les Services d'URBASSIST.

Cela étant précisé, les traitements des données personnelles de l'Utilisateur qui seront effectués par URBASSIST (collecte, stockage, archivage, mailing, courriers commerciaux, etc.) devront intervenir en conformité avec les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 – le « RGPD », ainsi que toute autre loi ou réglementation applicable aux traitements en matière de protection des données à caractère personnel.

A cet effet, le URBASSIST s'engage à :

- Collecter et traiter les données personnelles avec l'autorisation préalable de l'Utilisateur et des prospects éventuels et l'information préalable de l'utilisation de ces données ;
- Collecter et traiter les données personnelles aux seules fins de stockage, d'archivage, de mailing et de courriers commerciaux adressés aux clients dans le cadre des prestations rendues par URBASSIST ;
- Mettre en place toutes les mesures techniques et organisationnelles, incluant des mesures adaptées à la nature des données personnelles collectées et traitées et aux risques présentés par le traitement. Cela impliquera notamment, dans la mesure du possible :
 - o Le chiffrement et la pseudonymisation des données,
 - o La confidentialité des données ;
 - o La disponibilité et l'intégrité constantes des systèmes de traitement des données ;
 - o Le rétablissement de la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique et dans la mesure où cela est matériellement et légalement possible,
 - o Le test et l'analyse régulières des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement des données,
 - o La protection des données contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, divulgation ou accès non autorisés, notamment lorsque le traitement de données comporte des transmissions dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées.
- A sous-traiter tout ou partie des données personnelles par des prestataires fiables ;

- A traiter dans la mesure du possible les données personnelles uniquement dans l'Union européenne ;
- A veiller à ce que leurs employés, préposés, mandataires et ses sous-contractants autorisés ou toute personne agissant pour leur compte, qui ont accès aux données personnelles, respectent les obligations figurant aux présentes ;
- Mettre en œuvre sans délai toute demande du Client relative aux données personnelles traitées (droit à la modification, la correction ou la suppression, droit d'opposition, etc.) ;
- Conserver les données personnelles après la fin du Contrat / après l'exécution des prestations de Services uniquement dans un délai légitime et/ou prescrit par la réglementation.

Les données personnelles collectées ne pourront pas être utilisées par URBASSIST dans un but autre que celui de répondre aux finalités décrites ci-avant. Elles ne pourront pas être divulguées, transférées, louées ni, d'une quelconque manière, cédées.

En cas de modification de la réglementation applicable, URBASSIST s'engage à apporter les adaptations nécessaires au respect des nouvelles dispositions applicables.

En cas de violation de données personnelles avérée ou suspectée, URBASSIST s'engage à tenir l'Utilisateur informé dans les plus brefs délais suivant la découverte de cette violation ou de cette violation suspectée.

URBASSIST peut être contraint de divulguer des données personnelles à la demande d'un tribunal, d'une agence administrative, d'une autorité gouvernementale ou en vertu d'une loi, d'une réglementation, d'une citation à comparaître, d'une requête ou de tout autre processus administratif ou légal applicable en ce compris toute enquête formelle ou informelle par une agence gouvernementale ou autorité. Dans ce cas, URBASSIST s'engage à informer l'Utilisateur dans les plus brefs délais.

Sous réserve de ce qui est prévu aux présentes, tout traitement non autorisé, utilisation ou divulgation de données personnelles sont strictement interdits.

En adhérant aux présentes, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la politique de protection des données personnelles de URBASSIST et consent à ce que ce dernière collecte et utilise ses données.

15.2 Exercice des droits liés aux données personnelles

L'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification s'agissant des données le concernant, ce conformément aux articles 32 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ».

Ces droits peuvent être exercés par l'Utilisateur : soit directement en ligne depuis son compte, soit en adressant une demande soit par courrier postal à l'adresse du siège social de URBASSIST situé 442 rue Georges Besse – 30000 NÎMES ; Ou par e-mail via l'adresse : contact@Urbassist.fr.

Cette demande devra être accompagnée d'une copie d'un titre d'identité revêtant la signature du demandeur et devra préciser l'adresse à laquelle une réponse peut être envoyée à l'Utilisateur.

15.3 Cookies

URBASSIST pourra utiliser des cookies afin notamment de faciliter la navigation d'un utilisateur sur la Plateforme et de lui proposer des offres personnalisées. Ces cookies peuvent être supprimés par

l'Utilisateur au sein des paramètres de son navigateur. Cependant, la suppression des cookies peut perturber la navigation sur la Plateforme, voire empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités de celle-ci.

16. SECURITE

La Société URBASSIST informe l'Utilisateur qu'elle fera ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser la Plateforme et l'accès aux Services notamment avec les contraintes liées à la complexité de l'Internet, URBASSIST n'assumant aucune obligation en la matière.

L'Utilisateur de la Plateforme et des Services déclare accepter les caractéristiques et limites de l'Internet.

Il reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau de l'Internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations.

L'Utilisateur se doit d'informer la Société URBASSIST de toute défaillance du Service, le tout afin que URBASSIST puisse traiter le problème dans les plus brefs délais.

L'Utilisateur accepte de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres contenus, données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus/malwares...

17. ASSISTANCE

La Société URBASSIST met à disposition de l'Utilisateur un service d'assistance clientèle qui consiste à leur fournir des conseils pour toute demande ou problème technique lié à l'utilisation des Services. A cet égard, l'Utilisateur pourra envoyer un courrier électronique à l'adresse suivante : contact@urbassist.fr.

18. STIPULATIONS GENERALES

18.1 Tolérance

L'Utilisateur déclare reconnaître que le fait pour URBASSIST de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'Utilisateur des droits acquis : URBASSIST acceptant ladite situation étant toujours en mesure et à tout moment d'exiger de l'Utilisateur l'exécution pleine et entière de l'ensemble de ses obligations telles que prévues aux présentes.

18.2 Primauté des présentes Conditions Générales d'Utilisation

De convention expresse entre les Parties, le présent Contrat Client définissant les Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace web et des Services prévaudra sur tout document contractuel.

18.3 Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application de la loi ou du règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée, les autres stipulations des présentes resteront en vigueur.

18.4 Langue

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en langue française, laquelle constitue la seule langue applicable et faisant foi.

Si les présentes venaient à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère quelle qu'elle soit, la langue française prévaudra sur toute autre traduction notamment en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes et de façon générale concernant les relations existantes entre URBASSIST et l'Utilisateur.

18.5 Loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par la Loi française.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations de part et d'autre.

18.6 Attribution de compétence juridictionnelle

En cas de litige survenant à propos de la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation des présentes, les Parties s'efforceront de régler leur différend à l'amiable en particulier via la médiation.

A défaut de solution amiable, le Tribunal compétent sera déterminé conformément aux règles de droit commun, sauf si l'Utilisateur (client) a la qualité de commerçant.

Pour les commerçants, tout litige relatif à leurs relations commerciales et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation des présentes sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de la Société URBASSIST même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

RAPPEL DES DISPOSITIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION APPLICABLES AUX CONTRATS CONCLUS A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT

(Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016)

Article L221-1

I. - Pour l'application du présent titre, sont considérés comme :

1° Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;

2° Contrat hors établissement : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;

c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ;

3° Support durable : pour l'application du chapitre Ier du présent titre, tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

4° Contenu numérique : des données produites et fournies sous forme numérique.

II - Les dispositions du présent titre s'appliquent aux contrats portant sur la vente d'un ou plusieurs biens, au sens de l'[article 528 du code civil](#), et au contrat en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur en contrepartie duquel le consommateur en paie ou s'engage à en payer le prix. Le contrat ayant pour objet à la fois la fourniture de prestation de services et la livraison de biens est assimilé à un contrat de vente.

Article L221-2

Sont exclus du champ d'application du présent chapitre :

1° Les contrats portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne mentionnés à l'[article L. 7231-1 du code du travail](#) ;

2° Les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;

3° Les contrats portant sur les jeux d'argent mentionnés à l'[article L. 320-1 du code de la sécurité intérieure](#), y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris ;

4° Les contrats portant sur les services financiers ;

5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'[article L. 211-2 du code du tourisme](#) ;

6° Les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux articles [L. 224-69](#) et [L. 224-70](#) ;

7° Les contrats rédigés par un officier public ;

8° Les contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur ;

9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'[article L. 221-14](#) ;

10° Les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés ;

11° Les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel ;

12° Les contrats portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles.

Article L221-3

Les dispositions des sections 2, 3, 6 du présent chapitre applicables aux relations entre consommateurs et professionnels, sont étendues aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq.

Article L221-4

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain.

Elles s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture de contenu numérique indépendamment de tout support matériel.

Article L221-5

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4° de l'article L. 111-1 peuvent être remplacées par celles du mandataire.

Article L221-6

Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés à l'article L. 112-3 et au 3° de l'article L. 221-5, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

Article L221-7

La charge de la preuve du respect des obligations d'information mentionnées à la présente section pèse sur le professionnel.

Article L221-8

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article L. 221-5.

Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

Article L221-9

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties.

Ce contrat comprend toutes les informations prévues à l'article L. 221-5.

Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5.

Article L221-10

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa :

1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;

2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues au présent chapitre et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;

3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

4° Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2°, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

Article L221-11

Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues à l'article L. 221-5 ou les met à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Article L221-12

Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des

informations, le professionnel fournit au consommateur, avant la conclusion du contrat et dans les conditions prévues à l'article L. 221-5, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation.

Le professionnel transmet au consommateur les autres informations prévues au même article par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Article L221-13

Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du même article. Le cas échéant, le professionnel fournit au consommateur, dans les mêmes conditions et avant l'expiration du délai de rétractation, la confirmation de son accord exprès pour la fourniture d'un contenu numérique non présenté sur un support matériel et de son renoncement à l'exercice du droit de rétractation.

Article L221-14

Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues à l'article L. 221-5.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

Article L221-15

Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article L221-16

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 221-12, le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service indique au début de la conversation son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci.

A la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite et reprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5.

Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit ou avoir donné son consentement par voie électronique.

Article L221-17

Lorsqu'un professionnel contacte un consommateur par téléphone dans les conditions prévues à l'article L. 221-16, l'utilisation d'un numéro masqué est interdite.

Le numéro affiché avant l'établissement de l'appel en application du premier alinéa est affecté au professionnel pour le compte duquel l'appel est effectué. En cas de rappel du consommateur à ce numéro, ce professionnel s'identifie préalablement à la facturation de toute prestation de services autre que le prix de la communication.

Un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'économie numérique, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, définit les tranches de numéro qui ne peuvent être utilisées comme identifiant d'appel par un professionnel qui joint un consommateur, en tenant compte du plafond de tarification et du format de ces numéros.

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 L221-19

Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

2° 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 ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L221-20

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article L221-21

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-22

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur.

Article L221-23

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.

Article L221-24

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

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. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, 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.

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 4° de l'article L. 221-5.

Article L221-26

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;
2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au troisième alinéa de l'article L. 221-9 et au second alinéa de l'article L. 221-13.

Article L221-27

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Article L221-28

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 5° 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 ;
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.