CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des prestations proposées

Par la **Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est**, dite ci-après *la CCA-GE,*
SIRET n° 78650503200049 / APE n° 9499 Z
Tél. : 03 88 15 42 42 – Courriel : contact@cca.asso.fr
représentée par sa Présidente, Marie-José CAILLER,
association de droit local inscrite au Registre des Associations (Vol. XXXI n° 71 Strasbourg),
dont le siège est 7 rue de la Brigade Alsace-Lorraine à Strasbourg,

Au profit **des consommateurs**, personnes physiques ayant la capacité juridique de contracter, dénommés ci-après *le(s) Consommateur(s).*

Article 2 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente *(dénommées ci-après CGV)* constituent la base de l'accord régissant pendant sa durée les relations entre *la CCA-GE* et *les Consommateurs* qui souhaitent consulter les juristes de cette dernière. Elles tiennent lieu de contrat en l'absence de Convention spécifique de Prestations de Services et sont accessibles à tout moment sur le site www.cca.asso.fr.

Toute souscription implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve du *Consommateur* à ces CGV.

Le fait que *la CCA-GE* ne fasse pas application à un moment donné de l'une ou l'autre clause des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir ultérieurement. Et si l'une des clauses des présentes CGV était nulle ou annulée, les autres clauses ne s'en trouveraient pas annulées pour autant.

La CCA-GE se réserve la possibilité de modifier les présentes à tout moment, auquel cas les CGV applicables seraient celles en vigueur à la date du paiement de la souscription.

Article 3 – NATURE DES PRESTATIONS

Les juristes de *la CCA-GE* reçoivent les demandes des *Consommateurs* par téléphone, mail, courrier ou à l'occasion de visites spontanées dans les locaux et y répondent dans la mesure du possible après étude des données, examen des pièces éventuellement produites, analyse de la réglementation applicable.

A ce titre, les juristes de *la CCA-GE* peuvent être amenés à :

- Trouver une solution ou décréter l'absence de solution,
- Formuler des conseils sur les démarches à entreprendre,
- Eventuellement proposer la préparation/rédaction d'un courrier que *le Consommateur* devra adresser au professionnel avec lequel il est en litige.

Article 4 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Toute demande d'un *Consommateur* nécessitant des recherches complémentaires sera réalisée aux conditions financières suivantes :

Formules	Prix TTC
3 consultations sur 1 an	45 €
Préparation/rédaction d'un courrier que le consommateur envoie au professionnel	12 €

Toute souscription à l'une des formules proposées ci-dessus est strictement personnelle et donne lieu à l'attribution d'un numéro qui est communiqué par courriel (à défaut par courrier) et que *le Consommateur* ne doit en aucun cas céder ou prêter à un tiers.

Article 5 - PAIEMENT

Le paiement est exigible immédiatement au moment de la souscription. Les formules décrites ci-dessus peuvent être réglées :

- En espèces à l'occasion des consultations,
- Par chèque encaissable en France, libellé à l'ordre de la *Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est – Service JFD* – et soit remis en mains propres, soit adressé par courrier,
- Par carte bancaire, Visa ou Mastercard, soit dans les locaux soit sur le site de *la CCA-GE*,
- Par virement bancaire
  (IBAN FR76 1513 5090 1708 7712 7076 932 CEPAFRPP513).

La CCA-GE utilise la solution SYSTEMPAY pour permettre le règlement en ligne par carte de paiement ; ce module est certifié PCI-DSS et offre un niveau maximal de sécurité pour *le Consommateur*.

Le paiement est validé à réception des espèces, l'encaissement du chèque, la confirmation du paiement par carte bancaire ou virement ; *la CCA-GE* adresse au *Consommateur* un courrier électronique (à défaut un courrier postal) comprenant le récapitulatif de sa demande, son numéro de souscription et les conditions générales de vente applicables. Cette correspondance fait office de justificatif et tient lieu de facture.

Article 6 - DÉLAIS DE RÉTRACTATION ET D'EXÉCUTION

Dans le cadre d'une souscription réalisée hors établissement (par téléphone, mail ou Internet), *le Consommateur* bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours. Pour bénéficier immédiatement des prestations proposées par *la CCA-GE*, *le Consommateur* renonce expressément à son droit de rétractation.

La prestation de *la CCA-GE* débute après validation du paiement (réception des espèces, encaissement du chèque, confirmation du paiement par carte bancaire ou virement) et, lorsqu'il s'applique, expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Les juristes rendent leur avis et répondent à la demande du *Consommateur* au plus tôt, et dans un délai maximal de 15 jours à compter de la validation du paiement et fourniture de l'ensemble du dossier à examiner.

Article 7 - DURÉE DE L'ENGAGEMENT

Le Consommateur s'engage pour une durée d'un an, soit 365 jours à compter de la validation de son paiement. La souscription est réalisée pour une durée déterminée et s'arrête d'elle-même à l'échéance si *le Consommateur* n'effectue aucune démarche volontaire pour la renouveler : il n'y a donc pas de reconduction automatique de la souscription.

Article 8 - RÉSILIATION

La souscription étant réalisée pour une durée déterminée, non reconductible tacitement, elle ne peut être résiliée par *le Consommateur* de façon anticipée, sauf en cas de décès ; dans ce cas, le montant de la souscription sera remboursé au prorata du temps restant à courir jusqu'à l'échéance.

La souscription peut être annulée ou résiliée par *la CCA-GE* à tout moment et sans préavis du fait d'un usage frauduleux du numéro attribué au *Consommateur* ou du modèle de courrier préparé par les juristes (notamment cession à un tiers). *Le Consommateur* est informé immédiatement de la résiliation et de son motif (par courriel, à défaut par courrier).

Article 9 - RÉCLAMATION, LITIGES

Le domaine juridique étant fluctuant et complexe, les juristes ne sauraient être tenus à une obligation de résultat dans le cadre de l'exécution des prestations décrites aux présentes. Toutefois, en cas de mécontentement, *le Consommateur* pourra adresser une réclamation écrite par voie postale à : *Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est – Direction* – 7 rue de la Brigade Alsace-Lorraine – BP 6 – 67064 Strasbourg Cedex.
Une résolution amiable sera privilégiée dans tous les cas.

Article 10 – FORCE MAJEURE

L'exécution des prestations par *la CCA-GE* aux termes des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure (événement extérieur, imprévisible et irrésistible) qui en empêcherait l'exécution. *La CCA-GE* avisera *le Consommateur* de la survenance d'un tel évènement aussitôt.

Article 11 - DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, produits, images, textes ou plus généralement toute information, objets de droits de propriété intellectuelle, sont et restent la propriété exclusive de *la CCA-GE*. Aucune cession de droit de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Article 12 - DONNEES PERSONNELLES

La CCA-GE collecte des informations et données à caractère personnel (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, numéro de téléphone, éventuellement date de naissance) uniquement à des fins d'identification des *Consommateurs* et d'échanges avec eux. La *CCA-GE* garantit la confidentialité et la sécurité des données qui lui sont communiquées et s'engage à ne les transmettre sous quelque forme que ce soit à des tiers.

Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, *les Consommateurs* disposent de droits d'accès, de rectification et d'effacement, d'opposition, à la limitation et à la portabilité aux/des données personnelles les concernant. Pour exercer ce droit, ils doivent adresser un courrier à :
Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est - Délégué aux données personnelles - 7 rue de la Brigade Alsace-Lorraine - BP 6 - 67064 Strasbourg cedex.
Pour en savoir plus, *les Consommateurs* peuvent consulter la Politique de confidentialité de *la CCA-GE*.

Article 13 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que toutes les prestations qui y sont visées sont soumises au droit français et relèvent, en cas de litige, de la compétence des tribunaux français selon les règles de procédure en vigueur.

Mis à jour le 8 juillet 2021

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Vous avez souscrit aux services proposés par *la CCA-GE* à distance (sur notre site Internet, par courriel ou par téléphone). Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire, **uniquement si vous n'avez pas sollicité l'exécution immédiate du service et souhaitez exercer votre droit de rétractation**.

Vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la souscription pour exercer ce droit.
À : *Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est* - 7, rue de la Brigade Alsace Lorraine - BP 6 - 67064 Strasbourg Cedex
Tél. : 03 88 15 42 42 (appel non surtaxé, coût selon opérateur) / Télécopie : 03 88 15 42 41 / Courriel : contact@cca.asso.fr

Je/Nous(*) vous notifie/notifions(*) par la présente ma/notre(*) rétractation portant sur le contrat n° _____ détaillé ci-dessous :

Souscription réalisée le __ / __ / ____

Nom du/des Consommateur(s)(*) : _____

Adresse du/des Consommateur(s)(*) : _____

Date de la demande de rétractation : __ / __ / ____

Signature du/des Consommateur(s)(*) :

(*) Rayez la mention inutile