

## **CONDITIONS DE VENTE DE PRODUITS « ON DEMAND » SUR DESIGUAL.COM**

### **1. Introduction**

Les présentes conditions de vente (les « **Conditions de vente** ») régulent l'accord entre la société ABASIC, S.A., ayant son siège social à Passeig Mare Nostrum, 15, 08039 Barcelone, Espagne, dûment inscrite au Registre du commerce de Barcelone, tome 40666, folio 46, feuille B-259066, et titulaire du numéro d'identification fiscale (NIF) A-63054068 (« **Desigual** ») et le client (le « **Client** »), formalisé à travers du site web [www.desigual.com](http://www.desigual.com) (le « **Site Web** ») en vue de l'acquisition par le Client de produits Desigual « *on demand* » (les « **Produits** ») via le Site Web.

EN EFFECTUANT LA PROCÉDURE D'ACHAT, LE CLIENT ACCEPTE SANS RÉSERVE L'INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS DE VENTE FIGURANT SUR LE SITE WEB.

### **2. Procédure de passation de commandes**

#### **2.1 Utilisation du Site Web**

Pour passer une commande via le Site Web, le Client doit être majeur (18 ans ou plus) et Client final. Les enfants mineurs en sont expressément exclus.

En tant que Client, lorsque vous utilisez le Site Web et vous passez des commandes à travers ce moyen, vous vous engagez à respecter les conditions suivantes :

- (i) utiliser le Site Web pour y naviguer ou pour passer des commandes légalement valides;
- (ii) ne pas effectuer des commandes fausses ou frauduleuses;
- (iii) nous faciliter votre adresse d'e-mail ou postale et toute autre donnée nécessaire à la formalisation de la commande d'une manière exacte et vérifiable; vous acceptez également que nous utilisions cette information conformément à la Politique de confidentialité.

#### **2.2 Inscription au programme de fidélité**

Pour accéder au Site Web en tant qu'utilisateur visiteur, il n'est pas nécessaire pour le client de s'inscrire sur le Site Web; tandis que pour passer commande sur le Site Web, le Client peut s'inscrire en remplissant le formulaire prévu à cet effet sur le Site Web auquel cas, un compte Client sera créé et le Client deviendra membre du programme de fidélité Desigual en vigueur. À tous les effets, Desigual est le propriétaire de l'entreprise et responsable de la gestion dudit programme de fidélité, ainsi que le propriétaire du Site Web.

Alternativement, le Client est libre de passer une commande en ligne de manière anonyme. Dans ce cas, le Client ne fournira à Desigual que ses données personnelles strictement nécessaires au traitement de la commande.

Nous vous rappelons qu'en créant votre compte Client, vous pourrez simplifier les futurs bons de commande et bénéficier d'avantages tels que des remises et un accès prioritaire aux promotions réservées aux clients enregistrés.

Les conditions du Programme de fidélité énoncées à la section correspondante du Site Web, NE S'APPLIQUENT PAS à l'achat de produits « *on demand* ». Par conséquent, aucun remboursement au titre du programme de fidélité ne peut être effectué et aucun droit ou avantage découlant de l'inscription en tant que participant au programme ne peut être appliqué.

#### **2.3 Comment passer une commande « on demand » ?**

Pour passer une commande via le Site Web de Desigual, vous devez suivre les étapes ci-dessous indiquées :

1. Sélectionnez les Produits souhaités et cliquez sur « Acheter ». NOUS VOUS RAPPELONS QU'EN EFFECTUANT LA PROCÉDURE D'ACHAT, LE CLIENT ACCEPTE SANS RÉSERVE L'INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS DE VENTE FIGURANT SUR LE SITE WEB.
2. Le fait de sélectionner l'option « Acheter » ouvre un formulaire que vous devez remplir en indiquant vos coordonnées. L'accès à ce formulaire, ainsi qu'à l'achat de la collection « *on demand* » n'est disponible que pendant un laps de temps limité.
3. Saisissez les données requises et cliquez sur l'option « Continuez vers la mode de paiement », puis saisissez vos données de paiement.
4. Cliquez sur le lien « Payer ».
5. Une fois le paiement Tysisé, le Client reçoit la confirmation de la réception de la commande dans les 72 heures au plus tard, via un e-mail à l'adresse fournie à cet effet ; sauf dans les cas décrits aux Conditions 2.4 et 2.5, cette confirmation constitue l'acceptation par Desigual de la commande effectuée par le Client et implique un contrat qui lie le Client et Desigual.
6. Dès que la commande a été confirmée, la fabrication des produits débute. La livraison intervient approximativement quatre (4) mois à compter de la réception de la commande, tel que précisé au point 5 des présentes Conditions de vente.

Il est recommandable que le Client imprime et /ou conserve une copie des Conditions de vente au moment d'effectuer la commande, ainsi que de la confirmation de sa réception par Desigual.

Desigual se réserve, à tout moment, le droit de modifier et de mettre à jour les présentes Conditions de vente sans aucun préavis. Lesdites modifications et mises à jour seront publiées et à tout moment mises à la disposition des Clients, affichées sur le Site Web. En outre, lorsque le Client reçoit de Desigual la confirmation de la réception de la commande passée par lui, les Conditions de vente applicables ne pourront pas être modifiées.

#### **2.4 Caractéristiques de la production *on demand***

Une fois le Produit acheté, le Client est périodiquement informé du processus de production via l'adresse électronique fournie à cet effet. Nous vous rappelons également que, dans la mesure où il s'agit de Produits *on demand* basés sur des images, le Produit final peut varier par rapport à l'image initiale pour des raisons liées à la fabrication (tissus, *fitting*, etc.).

La bonne fin d'une commande par le biais du Site Web dépend de la possibilité que les produits puissent être fabriqués par Desigual. Par conséquent, Desigual peut à tout moment annuler la fabrication des Produits si elle le juge nécessaire (par manque de demande, problèmes de production, etc.)

Si le Produit ne peut pas être fabriqué par Desigual et que la commande est annulée, le Client en sera immédiatement informé par e-mail et remboursé du montant payé par le même moyen de paiement que celui utilisé à la commande

#### **2.5 Disponibilité des Services**

Le service de livraison pour les Produits proposés sur ce Site Web est disponible en la France métropolitaine uniquement.

Si vous souhaitez commander des produits à partir d'un pays membre de l'Union Européenne autre que la France via ce Site Web vous avez la possibilité de le faire ; cependant, les Produits commandés peuvent être uniquement livrés dans un magasin Desigual ou à une adresse située en la France.

#### **2.6 Vérification des données**

Avant de traiter la commande effectuée par le Client, Desigual peut vérifier les données correspondantes. Cela peut impliquer de vérifier l'adresse et la solvabilité du Client et l'éventuelle existence de fraude. Concernant une éventuelle fraude, Desigual peut utiliser une vérification partiellement automatique de tous les achats afin de filtrer ceux contenant des anomalies ou des soupçons de fraude. Les commandes soupçonnées de fraude feront l'objet d'enquête, et il est possible que le Client soit dénoncé aux Tysités pertinentes, lesquelles pourraient entreprendre des actions légales contre lui.

### **3. Prix et paiement**

#### **3.1 Prix et monnaie**

Dans les prix et les offres affichés sur le Site Web, la TVA est comprise, et non pas les frais d'expédition; ils seront ajoutés au prix total à payer, en l'indiquant au moment de la formalisation de la commande. Les prix et les offres affichés sur le Site Web sont uniquement valables pour les commandes passées en ligne sur ledit Site Web. Ils pourront ne pas coïncider avec ceux disponibles dans les boutiques Desigual à travers le monde. Desigual peut appliquer un système automatisé pour déterminer les prix des produits en vente sur notre Site Web. Ce système détermine le prix de nos produits en fonction de différentes variables de référence, de sorte que les prix peuvent varier de temps à autre.

Desigual vous informe que le changement de pays de livraison peut affecter le prix en raison du taux de change appliqué ou des prix spécifiques audit pays.

#### **3.2 Mode de paiement**

Pour le paiement de la commande, le Client doit utiliser une des carte de crédit ou de débit suivantes: Visa ou MasterCard. Vu la nature de la commande *on demand*, le paiement par d'autres moyens de paiement tel que Paypal, Klarna ou similaires est exclu. Le montant sera débité après la confirmation de la commande.

3.3 Impossibilité d'appliquer les droits et avantages du programme de fidélité

Comme indiqué au point 2.2 des présentes conditions de vente, et compte tenu de la nature de la commande « *on demand* », il n'est pas possible d'obtenir un remboursement au titre du programme de fidélité ni d'appliquer les droits ou avantages découlant de l'inscription en tant que participant au programme.

#### **3.3 Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)**

Pour appliquer la TVA, conformément aux règlements sur la vente à distance, il est considéré que les livraisons s'effectuent dans l'État membre figurant sur l'adresse du destinataire. Tous les achats effectués sur le Site Web, seront, donc, sujets à la TVA.

La TVA sera appliquée selon le pourcentage en vigueur dans l'État membre où la marchandise commandée est livrée.

Le Client nous Tysise expressément à établir la facture sur support électronique, toutefois le Client peut nous indiquer à tout moment de la lui établir en papier, et nous procéderons à l'expédier dans ce format.

### **4. Livraison**

#### **4.1 Livraison : où et quand ?**

Les livraisons des commandes s'effectuent du lundi au vendredi. Pendant les week-ends et les jours fériés locaux, on n'effectue pas de commandes. Les commandes ne peuvent être livrées qu'à des domiciles ou des bureaux. Pour faciliter la livraison, les Clients sont priés d'utiliser des adresses du travail ou autres adresses où les paquets peuvent être réceptionnés par quelqu'un.

Des livraisons à des zones où des taxes douanières sont exigées ou à des boîtes postales ne sont pas effectuées.

Si le Client sollicite de se faire livrer la commande dans une boutique Desigual dans le pays où vous avez acheté les marchandises, il aura un délai de trente (30) jour pour la retirer de la boutique Desigual dans le pays où vous avez acheté les Produits qu'il aura sélectionnée sur le Site Web.

Aux effets des présentes Conditions de vente, il sera considéré que la livraison a été formalisée ou que la commande a été livrée au moment où le Client, o un tiers dûment désigné par lui, prend possession matériellement des Produits, ce qui sera justifié par la signature de la réception de la commande à l'adresse de livraison indiquée par le Client. Au cas où le Client indique à un tiers de recevoir la commande, celui-ci devra avoir une

Tyisisation par écrit expédiée par le Client, devant inclure comme information, au moins, le courriel de confirmation de la réception de la commande, ainsi qu'une copie du document d'identité, du numéro d'identification des étrangers (N.I.E.) ou du passeport du Client, selon les cas.

#### **4.2 Délai et options de livraison**

Les commandes sont livrées dans un délai approximatif de quatre (4) mois à compter de la date de confirmation de la commande. Durant ce processus, et jusqu'à la livraison, le Client est informé régulièrement de l'état de son Produit et, dès que la date estimée de livraison est connue, il reçoit un courrier électronique avec le détail et les options de livraison, à choisir parmi les suivantes :

- a) Livraison dans une boutique Desigual du pays depuis lequel il a effectué son achat. Le Client peut recevoir le Produit dans n'importe quelle boutique du pays où il a effectué son achat. Vous pouvez consulter votre boutique Desigual la plus proche en cliquant sur ce lien (exception faite des boutiques Desigual en franchise et des boutiques de tiers opérant sous licence *Desigual Authorized Dealers*).
- b) Livraison par messagerie à domicile. Le Client peut recevoir le Produit au domicile indiqué à cet effet.

Le courrier électronique détaille les options de livraison parmi lesquelles le Client doit choisir celle qui lui convient.

Une fois écoulé le délai de trente (30) jours depuis que la commande du Client ait été disponible pour sa livraison, sans que celle-ci n'ait été livrée pour des motifs non imputables à Desigual, nous considérerons que vous avez désisté de le recevoir. Par conséquent, nous rembourserons tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison, dans un délai de quatorze (14) jours, depuis la date où nous estimerons que la commande a été résolue.

#### **5. Frais d'expédition**

Quelle que soit la modalité de livraison choisie parmi celles détaillées ci-dessus au point 4.2 des présentes conditions de vente, il ne sera pas facturé de frais d'expédition au Client.

#### **6. Politique de retours**

##### **6.1 Droit légal de rétractation**

Si le Client n'est pas satisfait avec les Produits qu'il a achetés, pour quelque motif que ce soit, il dispose de quatorze (14) jours calendaires à partir de la date de livraison pour retourner le Produit sans qu'il soit nécessaire de donner une explication.

Pour exercer son droit de rétractation, il suffira au Client de communiquer à Desigual son intention de retourner le Produit au moyen d'une notification à l'adresse de Passeig del Mare Nostrum, 15, 08039 Barcelone, ou d'un courrier électronique [help@help.desigual.com](mailto:help@help.desigual.com), de la décision de se rétracter à travers d'une déclaration sans équivoque. Le Client peut également exercer son droit de rétractation en remplissant le formulaire électronique à télécharger de ce [lien](#) et envoyer à travers de ce [lien](#). Une fois que le Client a notifié à Desigual son intention de retourner un Produit, il devra l'envoyer à Desigual dans un délai de quatorze (14) jours. Des instructions d'expédition appropriées sont fournies sur le site web (conformément à la législation applicable [par exemple, l'adresse à laquelle l'envoi doit être effectué]). Une fois que Desigual récupère le Produit, ou si vous le remettez à l'entreprise de transport, Desigual établira un remboursement pour la valeur du Produit ainsi que les frais d'expédition payés, le cas échéant, par le Client par la même méthode utilisée pour le paiement dans un délai maximum de quatorze (14) jours. Nonobstant ce qui précède, Desigual pourra retenir le remboursement jusqu'à ce que Desigual reçoive le Produit ou jusqu'à ce que le Client présente le justificatif du retour du Produit, en fonction de la condition ayant eu lieu en premier.

## 6.2 Droit contractuel de rétractation

Outre le droit de rétractation, reconnu légalement aux consommateurs et aux utilisateurs, décrit ci-dessus au point 6.1., Desigual accorde au Client un délai de trente (30) jours à compter de la livraison de la commande pour retourner, pour tout motif, le Produit acquis.

Au cas où le Client retourne le produit dans le délai contractuel du droit de rétractation, c'est à dire, trente (30) jours à compter de la livraison de la commande, mais une fois écoulé le délai légal, c'est à dire, quatorze (14) jours, il ne lui sera remboursé que le prix payé pour le Produit. Sauf si les produits sont retournés dans une boutique Desigual dans le même pays que celui où le produit a été acheté, le client doit supporter le coût direct du retour des produits. Vous pouvez consulter les frais de retour sur le lien suivant.

Le Client peut exercer son droit de rétractation si toutefois il communique à Desigual son intention de se rétracter en procédant au retour du Produit dans un délai de trente (30) jours à compter de la livraison de la commande.

Après avoir vérifié l'état du Produit, Desigual procédera au remboursement du montant selon la modalité de paiement employée par le Client.

## 6.3 Dispositions communes à tous les retours de Produits

Le Client peut retourner le Produit acquis si toutefois les conditions suivantes sont remplies :

- a) le Produit n'a pas été lavé ou utilisé (sauf l'utilisation raisonnable comme suite à la vérification et à l'essayage du Produit) ;
- b) le Produit est complet (deux éléments constituant un ensemble doivent être retournés conjointement) ;
- c) le Produit est toujours scellé (certains Produits sont scellés pour des raisons d'hygiène et/ou de format).

Compte tenu du traitement particulier des Produits « *on demand* », le Client ne peut les retourner qu'après avoir communiqué son intention au service Clientèle de Desigual (dont les données de contact figurent au point 7.1 des présentes conditions de vente), et ce afin de concerter la méthode de retour.

Une fois le retour concerté avec le service Clientèle, le Client peut effectuer le retour par l'un des procédés suivants :

- a) Retour du Produit à une boutique de Desigual dans le pays où vous avez acheté les Produits

Le Client peut retourner le Produit à l'une quelconque des boutiques de Desigual dans le même pays où il a été acheté. Vous pouvez consulter les boutiques Desigual dans le pays où vous avez acheté les Produits les plus proches de votre domicile dans ce [lien](#) (excluant les magasins de franchise Desigual et les magasins tiers exploités en tant que distributeurs Tysisés Desigual). Pour retourner le Produit, le Client doit se présenter dans l'une quelconque des boutiques de Desigual boutiques Desigual dans le pays où vous avez acheté les Produits et remettre, avec le Produit, une copie du courrier électronique de la confirmation de la réception de la commande originale ou du bon de livraison.

- b) Retour par courrier pour la collection à domicile :

Au moment de la livraison du Produit, le Client reçoit le bon de livraison et les instructions en cas de retour et l'étiquette pour expédier l'éventuel retour. Le Client doit emballer le Produit à retourner (il peut utiliser l'emballage original), se mettre en contact avec le service de messagerie organisé par Desigual au téléphone de contact indiqué dans les instructions pour effectuer les retours et spécifier la date et le créneau horaire pour la collecte du paquet.

Sauf si les produits sont retournés dans une boutique Desigual dans le même pays que celui où le produit a été acheté, le client doit supporter le coût direct du retour des produits. Vous pouvez consulter les frais de retour sur le [lien suivant](#).

#### **6.4 Retour de Produits non conformes**

Lorsque le Client considère que le Produit qu'il a acheté est défectueux ou non conforme aux conditions de l'offre, il devra contacter Desigual en notifiant le défaut ou la non-conformité afin de procéder à le retourner via notre service client (section 13 des présentes conditions générales de vente).

Le Client peut retourner le Produit par l'une quelconque des voies prévues et, une fois que Desigual ait vérifié l'état du Produit, sa valeur lui sera remboursée, ainsi que les frais d'expédition et les coûts directs liés au retour de la marchandise, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'envoi d'un courrier électronique par Desigual confirmant son accord pour procéder au remboursement ou à la substitution du Produit non conforme.

Toutes les dispositions ci-dessus seront appliquées sans préjudice des droits dont jouit le Client comme consommateur, conformément aux dispositions de la législation applicable à la protection des consommateurs et, en particulier, au droit de garantie.

#### **6.5 Changement de Produits**

Actuellement, les Produits ne peuvent pas être changés. Pour obtenir un Produit dans une autre couleur ou taille, le Client doit retourner l'article original et effectuer une nouvelle commande via le Site Web.

#### **6.6 Retour de cadeaux**

Pour retourner un Produit qui a été reçu comme cadeau, le Client doit contacter la personne qui le lui a offert et lui demander de suivre la procédure indiquée ci-dessus concernant les retours des Produits.

#### **6.7 Remboursements**

Le remboursement s'effectue selon le même mode de paiement original. Sauf dans les cas prévus aux points 6.1 et 6.2, Desigual n'effectuera le remboursement qu'une fois reçu le Produit retourné et après avoir vérifié son état et ses conditions dans l'entrepôt de réception. Une fois les conditions du Produit vérifiées, le Client recevra, s'il y a lieu, le remboursement correspondant dans un délai de quatorze (14) jours à partir de la réception du Produit concerné.

#### **6.8 Garantie du produit**

Tous les produits Desigual bénéficient de la garantie légale établie en vertu de la réglementation relative aux consommateurs et aux utilisateurs applicable aux présentes conditions de vente.

### **7. Conditions applicables aux codes promotionnels**

Aucun code promotionnel ne peut être utilisé pour acheter des Produits « *on demand* ».

### **8. Validité des offres (« Offres promotionnelles »)**

Les offres promotionnelles affichées sur le Site Web afin de promouvoir la vente de certains Produits sont valables uniquement pendant la période d'affichage sur le Site Web, sauf dispositions contraires.

### **9. Responsabilité**

9.1 Les présentes Conditions de vente réglementent toutes les obligations et les responsabilités de Desigual concernant la fourniture des Produits. Il n'existe pas d'autres garanties, conditions ou termes ayant une force obligatoire pour Desigual, sauf ce qui est mentionné de manière expresse dans les présentes Conditions de vente.

9.2 Sous réserve des dispositions du point 9.4 des présentes conditions de vente, la responsabilité totale et maximale des Parties entre elles, et pour toutes les réclamations de tout type ou liées aux présentes Conditions de vente, que ce soit dans le cadre d'un contrat, d'une garantie, d'une condition, d'un grief, d'une responsabilité objective, d'une loi ou dans

tout autre cadre, SERA LIMITÉE AU MONTANT PAYÉ À DESIGUAL AU TITRE DU PRODUIT CONCERNÉ.

9.3 Sous réserve des dispositions du point 9.4 des présentes conditions de vente, EN AUCUN CAS, ET QUE CE SOIT COMME RÉSULTAT DU NON-RESPECT DU CONTRAT, GARANTIE, CONDITION, GRIEF, RESPONSABILITÉ OBJECTIVE, LOI OU DANS TOUT AUTRE CADRE, AUCUNE DES PARTIES NE SERA TENUE RESPONSABLE FACE À L'AUTRE PARTIE D'AUCUN DOMMAGE SPÉCIAL, DIRECT, INCIDENTEL OU INDIRECT.

9.4 Aucune disposition figurant dans ces Conditions de vente ne limite ni n'exclut la responsabilité de Desigual face à (i) la mort ou aux dommages personnels causés par la négligence de Desigual ; (ii) la fraude ; (iii) tout non-respect des obligations prévues par les lois nationales en vigueur ; et (iv) toute responsabilité ne pouvant pas être exclue légalement.

9.5 Desigual est exonérée vis-à-vis du Client de toute responsabilité découlant d'éventuelles violations de droits de propriété intellectuelle de tiers en ce qui concerne les produits achetés. Par conséquent, Desigual ne peut être tenue responsable des pertes ou dommages éventuels directs, indirects, accessoires, consécutifs ou punitifs pouvant résulter de la violation des droits de propriété intellectuelle imputable à un tiers en rapport avec les produits achetés. En achetant, le Client exonère Desigual de sa responsabilité pour toute réclamation, action en justice, demande ou perte liée à la violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

#### **10. Protection des données personnelles**

Les informations sur le traitement des données personnelles des Participants sont incluses dans la Politique de confidentialité disponible sur le [lien](#) suivant.

#### **11. Législation applicable**

Les achats effectués via le Site Web de Desigual et sous les présentes Conditions de vente sont sujets à la législation espagnole.

#### **12. Jurisdiction compétente**

Pour tout litige ou désaccord lié à l'application ou à l'interprétation des présentes Conditions de vente, ainsi qu'aux contrats qui y sont inclus, seront saisis les Tribunaux de la ville de Barcelone (Espagne), lesquels auront une compétence exclusive sur toute autre juridiction. Toutefois, si le Client a la qualité de consommateur selon la loi applicable pour la protection des consommateurs et des usagers du lieu auquel l'offre de nos produits est adressée en relation avec la transaction litigieuse, les tribunaux compétents seront ceux du lieu de résidence du consommateur.

#### **13. Contactez-nous - Médiation - Règlement extrajudiciaire des litiges**

Pour toute consultation ou incident concernant votre commande, vous pouvez tout d'abord et avant de mettre en œuvre une procédure de médiation, contacter le Service client de Desigual par e-mail ou par courrier à l'adresse suivante :

#### **DESIGUAL:**

Département du Service client

Passeig del Mare Nostrum, 15, 08039 Barcelone (Espagne)

Courriel : [help@help.desigual.com](mailto:help@help.desigual.com)

Numéro de téléphone du Service client : 0800905346 / 0800905280 du lundi au vendredi (sauf les jours fériés nationaux) (de 9 h 00 à 19 h 00) (sauf les jours fériés nationaux), ou bien sur le [lien](#) suivant.

En cas de litige ou de désaccord, vous pouvez tout d'abord contacter notre Service client dont les coordonnées figurent à l'article 13 des présentes Conditions de vente.

Si le litige ou le désaccord n'était pas directement réglé avec notre Service client, nous vous informons que conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation MEDICYS dont nous relevons : par voie électronique : [conso.medicys.fr](http://conso.medicys.fr), ou par voie postale : MEDICYS – 73, Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Le médiateur tentera, de manière indépendante et impartiale, de parvenir à un règlement amiable du litige.

En cas de médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de rejeter la solution proposée par le médiateur.

Enfin et sous réserve que l'achat de produits ait été effectué en ligne via le site Internet dans les pays de l'Union européenne, la Norvège, le Liechtenstein ou l'Islande, et conformément au règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, nous vous informons que vous avez le droit de nous demander un règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation via l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.