

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE ET D'UTILISATION DU SITE

## ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserves, à l'ensemble des ventes conclues par la Société (telle que définie dans les [Mentions Légales](#)) auprès de clients professionnels comme consommateurs (ci-après « Client(s) »), désirant acquérir les produits proposés à la vente par la Société (ci-après « Produit(s) ») sur le site Internet [www.outiz.fr](http://www.outiz.fr) (ci-après le « Site ») ainsi qu'à toute vente réalisée à distance par tout moyen de communication électronique]. Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des Produits commandés par les Clients.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour s'engager et acquérir les Produits proposés sur le Site.

Les présentes CGV s'appliquent pour toute commande passée par un Client sur le Site à l'exclusion des conditions applicables pour les ventes en point de vente physique que propose la Société.

Elles sont susceptibles d'être complétées le cas échéant par des conditions particulières de vente, qui prévalent sur toutes autres conditions, sauf dérogation préalable expresse et écrite entre le Vendeur et le Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation du Site ainsi que des CGV et avoir accepté pleinement ces dernières en cochant la case prévue à cet effet avant la validation de la commande en ligne.

Les CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la commande du Client est celle en vigueur sur le Site à sa date de passation.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

La Société se réserve le droit de ne pas satisfaire à une commande du Client en cas de non-respect par celui-ci des présentes CGV ou de demande exorbitante et/ou anormale.

Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une clause quelconque des présentes CGV ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation par la Société aux droits découlant de ladite clause.

Par ailleurs, l'annulation de l'une quelconque des dispositions des présentes, pour quelque motif que ce soit, n'entraîne pas l'annulation des autres dispositions des CGV.

## ARTICLE 2 - PRODUITS

---

### 2.1. Caractéristiques des Produits

La liste des Produits présentés sur le Site est susceptible d'évoluer à tout moment pour mieux répondre aux besoins du Client.

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le Site et sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande, le choix et l'achat d'un Produit relevant de la seule responsabilité du Client.

Pour les fournitures de certains matériaux (notamment : carrelage, pierre reconstituée et pierre naturelle, bois et produits intégrant du bois...), les dimensions, nuances de couleur, aspect, structure, poids peuvent être soumis à des variations inhérentes à leur fabrication ou à leur nature, entrant dans les tolérances d'usage. Les photographies et graphismes présentés sur le Site n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

### 2.2. Information et utilisation des Produits

Il appartient au Client de prendre connaissance de la page produits et de toutes autres informations relatives au Produit présentes sur le Site avant l'utilisation du Produit.

Avant utilisation du Produit, le Client prend connaissance et veille à appliquer les précautions d'emploi et la notice d'utilisation, en particulier pour les Produits classés dangereux, et prend connaissance de la date limite d'utilisation pour les Produits périssables.

### 2.3. Conformité aux dispositions légales et réglementaires – Exportation

Les Produits sont conformes aux dispositions légales et réglementaires applicables en France.

Il appartient au Client, qui en est seul responsable, de vérifier la conformité du Produit en cas d'exportation ou d'utilisation du Produit hors de France.

## ARTICLE 3 - PRIX DES PRODUITS

---

Les prix de vente des Produits sont ceux figurant sur le Site au moment de la commande. Tout changement de prix postérieur à la commande est sans effet sur celle-ci.

En cas de différence tarifaire entre le Site et le catalogue (ou tout autre support de communication) de la Société, le prix applicable est celui indiqué sur le Site.

Les prix des Produits accessibles sur le Site sont exprimés en euros (€), hors taxes (HT) et/ou toutes taxes comprises (T.T.C) au taux de TVA en vigueur et comprennent, lorsqu'elle est obligatoire, l'éco-participation applicable au Produit au moment de la commande.

Les prix des Produits n'incluent pas les frais de livraison ni les frais de grutage. Ces frais (ou leur mode de calcul) sont communiqués au Client avant la validation de sa commande et figurent sur le récapitulatif de commande reçu par e-mail, ainsi que sur la facture.

En cas d'erreur typographique sur le prix d'un Produit sur le Site, ou de prix manifestement erroné ou dérisoire, la Société signalera aux Clients concernés ladite erreur et pourra annuler la commande du (des) Produit(s).

## ARTICLE 4 - COMMANDE

---

### Article 4.1 – Création préalable d'un Compte Client

Le Client désirant passer commande se crée un compte qui lui est propre (ci-après le « Compte ») dans l'espace prévu à cet effet sur le Site dans le respect des conditions générales d'utilisation du Site.

Un seul Compte est admis par Client. En cas de Comptes multiples, la Société se réserve le droit de supprimer le Compte le plus récent.

Le Client s'engage à apporter toute modification nécessaire aux informations fournies lors de la création de son Compte et à informer immédiatement la Société s'il a des raisons de croire que son mot de passe et/ou son Compte font l'objet d'une utilisation frauduleuse par un tiers non autorisé.

Pour toute nouvelle commande, le Client se rend sur le Site et saisit son identifiant et son mot de passe afin d'accéder à son Compte et de passer une commande. En cas de perte ou d'oubli de son mot de passe, le Client peut, en cliquant sur le lien « mot de passe oublié » recevoir automatiquement par e-mail un message lui permettant de régénérer son mot de passe.

### Article 4.2 – Passation d'une Commande

Le Client a reçu préalablement à la commande les informations visées à l'article L.111-1 du Code de la consommation, et notamment les caractéristiques essentielles des Produits ainsi que leur prix.

Le Client passe commande en suivant les indications qui lui sont communiquées sur le Site.

Le Client s'assure d'avoir renseigné, sous sa responsabilité, les informations exactes et complètes requises relatives notamment à l'adresse de livraison ou de retrait des Produits et à l'adresse de facturation. La Société ne peut être tenue responsable des éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui peuvent en découler. La Société se réserve le droit de faire supporter au Client les

frais liés à la réexpédition ou à la représentation du (des) Produit(s) résultant d'une information erronée communiquée par le Client.

Le Client a la possibilité de modifier à tout moment sa commande avant la validation définitive (avec obligation de paiement) de celle-ci.

Le Client valide sa commande en cliquant sur le bouton « paiement »

La validation de la commande par le Client formalise de manière ferme et définitive le contrat de vente conclu avec la Société, sous réserve de l'éventuel exercice du droit de rétractation prévu à l'article « Droit de rétractation » des présentes CGV.

La Société adresse par e-mail au Client une confirmation de commande reprenant les termes de sa commande ainsi qu'un numéro de commande à l'adresse électronique fournie par le Client.

## ARTICLE 5 - PAIEMENT – FACTURATION

---

### Article 5.1 – Modalités de paiement

Le Client devra verser la totalité du prix de sa commande, sans escompte et au comptant, à compter de la validation de la commande. En cas de crédit accordé à un Client, le paiement interviendra selon les conditions accordées spécifiquement par la Société ; cette dernière pourra se réserver le droit de ne plus accepter de nouvelles commandes à crédit ou d'annuler l'exécution d'une commande en cas de détérioration de la situation financière du Client.

Le montant à régler est celui indiqué dans le récapitulatif de commande (avant validation de celle-ci) ; il est rappelé dans la confirmation de commande adressée au Client à l'issue du processus de commande. Une facture sera également adressée au Client soit par e-mail soit selon les conditions spécifiquement actées avec le Client], et restera consultable et téléchargeable dans son Compte Client.

En cas de crédit accordé au Client, les Produits restent la propriété de la Société jusqu'au complet paiement de leur prix par le Client. Le défaut de paiement dans le délai imparti pourra entraîner la revendication des marchandises par la Société entre les mains du Client.

Le paiement de la commande est effectué par Carte Bancaire. La gestion des paiements effectués par carte bancaire est assurée par HIPAY, prestataire de paiement à distance disposant d'une certification à la norme de sécurité des transactions PCI DSS et utilisant le protocole de cryptage SSL.

### Article 5.2 – Retards de paiement – Clause résolutoire

#### 5.2.1 Délais et retards de paiement

Un crédit peut être accordé aux Clients professionnels qui en font la demande auprès de la Société. Dans ce cas, tout retard de paiement par rapport à la date de règlement convenue entraînera de plein droit l'application de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date.

Par ailleurs, tout Client professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de la Société, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros.

Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la Société peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

#### 5.2.2 Clause résolutoire

En cas de défaut de paiement par le Client des sommes dues, la Société aura la faculté de suspendre et/ou de résoudre tout ou partie des commandes en cours, sans préjudice de tous dommages-intérêts, et ce après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et restée sans effet.

## ARTICLE 6 - MISE À DISPOSITION DES PRODUITS (LIVRAISON/RETRAIT)

---

## Article 6.1 – Livraison

### 6.1.1 Frais de livraison

Des frais de livraison seront déterminés en fonction des caractéristiques (nature, volume etc) des Produits et du mode de livraison choisi. Ces frais sont mentionnés dans le récapitulatif de commande et sont à la charge du Client. [Lien vers notre grille tarifaire.](#)

### 6.1.2 Modalités de livraison

La livraison est effectuée à l'adresse mentionnée par le Client lors de la passation de sa commande. L'adresse de livraison doit se situer en France métropolitaine uniquement et devra être accessible, notamment par une voie carrossable, sans danger ni risque pour le transporteur. Tous les transporteurs livrent devant domicile, immeuble ou chantier. Il n'y a aucune livraison en étage. A ce titre, le Client devra signaler toute difficulté d'accès en contactant directement notre service client via l'espace « mon compte ».

La Société se réserve le droit de refuser la livraison des Produits dans certaines zones difficiles d'accès pour le transporteur (montagnes, îles...). La Société décline toute responsabilité si un dommage quelconque survenait sur le lieu de livraison en raison d'un accès difficile ou d'un terrain non approprié.

Lors de la réception de la commande et avant le départ du transporteur, le Client doit procéder à l'ouverture et à la vérification du contenu du (des) colis livré(s), tant en ce qui concerne la conformité apparente que la quantité commandée. Le Client signera à cet effet un bon de livraison.

En cas d'anomalie apparente (et notamment : emballage abîmé, Produits manquants, abîmés ou cassés), il appartiendra au Client de :

- D'émettre des réserves sur le bon du transporteur et décrire de manière précise sur le bon de livraison l'état des Produits (exemples : « miroir brisé », « erreur de coloris », « erreur de dimension »...). Il est impératif de mentionner un élément factuel précis. « Sous réserve d'ouverture du colis » n'est ainsi pas un motif valable,
- faire co-signer les éventuelles réserves par le transporteur,
- Dans les 2 suivant la livraison, en informer la en contactant le Service Clients en précisant son nom, prénom et adresse ainsi que le numéro de la commande concernée.

La Société communiquera au Client son accord ou son refus sur la demande de retour des Produits dans les meilleurs délais. En cas d'accord, les frais de retour seront à la charge de la Société.

En l'absence de réserves précises et justifiées, la livraison sera considérée conforme à la commande, dégageant la Société et le transporteur de leurs obligations au titre de la livraison, sans que cela ne fasse obstacle à l'application ultérieure le cas échéant des garanties conventionnelles ou légales.

Dans l'hypothèse où la livraison à l'adresse indiquée par le Client ne serait pas possible (par exemple : erreur de saisie dans l'adresse de livraison, n'habite pas à l'adresse indiquée...), la Société reprendra contact avec le Client pour redéfinir les modalités de mise à disposition de sa commande.

A défaut de nouvelles reçues du Client dans un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires après la 1ère présentation de la livraison à l'adresse initialement indiquée par lui lors de sa commande, la Société pourra disposer librement de tout Produit non livré et conserver le montant versé à la commande, sans préjudice des pénalités applicables.

### 6.1.3 Délai de livraison

Le délai de livraison des Produits est mentionné sur le récapitulatif de la commande. La Société informera le Client par tout moyen de communication de tout retard éventuel de livraison dont elle aura connaissance.

En cas de dépassement par la Société du délai de livraison annoncé, le Client consommateur pourra résoudre le contrat dans les conditions de l'article L.216-2 du Code de la consommation. Le Client professionnel pourra résoudre le contrat après avoir adressé à la Société une mise en demeure par LRAR restée infructueuse dans un délai de trente (30) jours.

En revanche, la Société ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à un retard ou à une suspension de livraison dû à un cas de force majeure tel que défini à l'article « Responsabilité – Force majeure » des Présentes CGV ou d'événements indépendants de la volonté de la Société ou de celle de ses fournisseurs ou résultant de la faute ou de l'erreur du Client dans la fourniture des informations requises.

## Article 6.2 – Retrait en comptoir

### **6.2.1 Date de retrait**

Le Client s'engage à retirer les Produits à partir de la date de retrait fixée à cet effet.

La Société informera le Client par tout moyen de communication de tout report de la date de mise à disposition. En cas de dépassement par la Société de la date de mise à disposition annoncée, le Client consommateur pourra résoudre le contrat dans les conditions de l'article L.216-2 du Code de la consommation. Le Client professionnel pourra résoudre le contrat après avoir adressé à la Société une mise en demeure par LRAR restée infructueuse dans un délai de trente (30) jours.

Dans l'hypothèse où le Client ne viendrait pas retirer les Produits commandés après la date de mise à disposition fixée, la Société adressera au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception une mise en demeure de venir les récupérer.

Si la mise en demeure reste sans effet quinze (15) jours calendaires à compter de sa première présentation au Client (Point de départ), la Société se réserve le droit de réclamer au Client des pénalités d'un montant de un pourcent (1%) du montant de la commande par jour de retard à partir du Point de départ.

Quarante-cinq (45) jours calendaires après le Point de départ, la Société pourra disposer librement de tout Produit non retiré et conserver le montant versé à la commande, sans préjudice des pénalités applicables.

### **6.2.2 Modalités de retrait**

Le Client se présente dans le point de vente qui lui aura été indiqué dans le récapitulatif de sa commande à la date de retrait fixée dans les conditions de l'article « Date de retrait » ci-avant.

Le Client doit se munir de sa confirmation de commande (comportant le numéro de commande) et d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité, extrait KBIS, etc.). La Société se réserve le droit de refuser de remettre les Produits commandés à un Client qui ne serait pas en mesure de justifier son identité.

En cas de retrait effectué par un tiers, celui-ci devra présenter son justificatif d'identité ainsi que celui du Client, la confirmation de commande (comportant le numéro de commande) et une procuration écrite autorisant expressément le tiers mandaté à cet effet à venir retirer les Produits en lieu et place du Client.

Lors du retrait des Produits en point de vente, le Client, en présence du vendeur, doit vérifier l'état apparent et la quantité des Produits et signer le « bon de retrait »] correspondant. En cas d'anomalie apparente, il lui appartient de refuser le retrait des Produits. Par la signature du bon de retrait, le Client reconnaît avoir reçu les Produits dans un état conforme à sa commande.

### **Article 6.3 – Transfert des risques**

Les risques de perte, vol ou détérioration des Produits sont transférés au Client à compter de la prise de possession des Produits par le Client, lors de la livraison ou du retrait en point de vente.

## **ARTICLE 7 - DROIT DE RÉTRACTATION – RETOUR PRODUITS**

---

### **Article 7.1 – Droit de rétractation**

#### **Délai de rétractation**

Pour toute commande effectuée sur le Site, le Client consommateur dispose, en application de l'article L.221-18 du Code de la consommation, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la délivrance des Produits au Client suite à leur livraison ou leur retrait.

A des fins commerciales, la Société accorde également au Client professionnel un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de délivrance des Produits.

En cas de livraison échelonnée des Produits, le délai de rétractation ne court qu'à compter de la réception du dernier Produit.

Par exception, le Client, ne dispose pas de droit de rétractation:

- Pour les biens confectionnés selon ses spécifications ou nettement personnalisés
- Pour les biens qui ont été descellés par le consommateur après la délivrance et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé
- Lorsque les Produits, après avoir été réceptionnés et de par leur nature, sont mélangés et/ou fixés de manière indissociable avec d'autres produits, meubles ou immeubles.

L'exclusion du droit de rétractation dans les hypothèses susmentionnées est rappelée, pour chaque Produit concerné, dans les pages produits correspondantes.

#### **Modalités d'exercice et effets du droit de rétractation**

Le Client peut exercer son droit de rétractation en utilisant le formulaire disponible à cet effet dans son compte client, en se rapprochant du Service Clients de la Société au 01 40 35 22 22 ou directement dans son espace « mon compte »

Dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la communication à la Société de sa décision de se rétracter, le Client devra procéder à la réexpédition des Produits. Ceux-ci devront être retournés dans leur parfait état d'origine, accompagnés de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations. Les frais de retour sont à la charge du Client.

Le Client sera remboursé du montant des Produits objets de la rétractation, ainsi que des frais de livraison, dans les quatorze (14) jours à compter de la date de récupération des Produits et après vérification de leur état par la Société. Le remboursement s'effectue par le même moyen que celui utilisé pour le règlement de la commande sauf si le Client et la Société en conviennent autrement.

#### **Article 7.2 – Retour des Produits hors rétractation**

Au-delà du délai de rétractation tel que visé à l'article ci-dessus, le Client peut encore changer d'avis.

Il dispose à cet effet d'un délai de 14 jours à compter de la date de facturation pour rapporter un Produit ni posé, ni installé, dans son état et emballage d'origine, accompagné des accessoires, notices d'utilisation et d'entretien.

Par exception, les produits comportant des dates de péremption et les produits chimiques soumis à des conditions de stockage particulières ne sont ni repris ni échangés.

Le Client effectue le retour à ses frais. Après vérification de l'état du Produit, la Société remboursera le Client dans les meilleurs délais par le même moyen que celui utilisé pour le règlement de la commande.

## **ARTICLE 8 - GARANTIES – RESPONSABILITÉ**

---

Les Produits bénéficient, sur présentation de la facture, des dispositions relatives aux garanties légales et, le cas échéant, de garanties contractuelles.

#### **Article 8.1 – Garanties légales**

La Société est tenue des défauts de conformité des Produits à la commande dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, ainsi que des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

- **Garantie de conformité**

Le Client, dans le respect des conditions prévues par la loi :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit.

- **Garantie des vices cachés**

Le Client peut invoquer un défaut caché, inhérent au Produit et le rendant impropre à son utilisation. Si les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil sont respectées, il peut demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

**Les garanties légales s'appliquent indépendamment des éventuelles garanties commerciales.**

- **Extraits du Code de la Consommation et du Code civil**

Extraits du Code de la Consommation

**Art. L.217-4.** Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage,

des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

**Art. L.217.5.** – Le bien est conforme au contrat :

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

**Art. L.217-12.** – L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**Art. L.217-16.** – Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Extraits du Code civil

**Art. 1641.** – Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Art. 1648.** – L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## Article 8.2 – Responsabilité – Force majeure

Le Client reconnaît et accepte, dans toute la mesure admise par la réglementation applicable et notamment celle applicables aux Clients consommateurs, que la Société ne pourra être tenue pour responsable que des seuls dommages matériels directs relevant d'une faute dument prouvée, à l'exclusion :

- des cas de force majeure et cas fortuits,
- des actions ou omissions fautives du Client dans la mise en œuvre des présentes conditions générales de vente,
- de la réparation des dommages indirects, d'un préjudice moral, de coûts, de pertes, de la diminution de chiffre d'affaires ou des bénéfices, ou des passifs de quelque nature que ce soit.

La responsabilité de la Société ne pourra, en tout état de cause, pas excéder le montant total effectivement versé par le Client en règlement de la commande.

Toute demande ou réclamation sera prescrite de plein droit dans un délai d'un an à compter du jour de la remise de l'Offre au Client.

## ARTICLE 9 - DONNÉES PERSONNELLES

---

Les données personnelles communiquées à la Société par les Clients font l'objet d'un traitement informatique qui a notamment pour objectif d'assurer la bonne exécution des commandes et la gestion des relations commerciales. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter nos conditions générales d'utilisation.

## ARTICLE 10 - RÉCLAMATIONS – LITIGES

---

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Pour toute question ou réclamation, nous vous invitons à adresser en priorité votre demande au service client de la Société :

- Par email : [service.clients@outiz.fr](mailto:service.clients@outiz.fr)
- Via le formulaire de réclamation disponible à cet effet dans le compte client
- Par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse de notre siège social :  
13/15 rue Germaine Tailleferre, 75019 PARIS

Le Client consommateur bénéficie, pour toute réclamation liée à un achat et déposée par écrit au cours des douze (12) derniers mois auprès de la Société et n'ayant pas abouti à un accord amiable, de la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation. La Société vous propose ainsi de saisir la plateforme de médiation MEDICYS :

- via son site internet accessible à l'adresse : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) ou
- en écrivant à l'adresse postale suivante : MEDICYS – Centre de Médiation et Règlement Amiable des Huissiers de Justice - 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS.

La solution proposée par l'intermédiaire de la plateforme ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de mettre fin au processus de médiation.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée, sauf disposition impérative contraire, aux tribunaux de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.