

Préambule

Il est recommandé de lire attentivement les présentes conditions générales avant toute utilisation ou commande sur le site. En cas d'interrogation, contactez le service clients avant de commander.
Objet

Les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les produits présentés sur le site kiosque.quechoisir.org entre Que Choisir et les clients.

Ces conditions générales de vente sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des produits ou services. Toute commande passée sur le site kiosque.quechoisir.org implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente.

Ces conditions générales de vente sont susceptibles de faire l'objet de modifications, auxquels cas les CGV applicables à une commande seraient celles en vigueur sur le site kiosque.quechoisir.org au moment de la passation de cette commande.

En utilisant les services offerts, le client déclare utiliser les services de Que Choisir en accord avec le droit applicable et les présentes conditions générales :
Client

« Client » ou « vous » désigne toute personne physique majeure et ayant tout au moins la capacité juridique de contracter, qui passe une commande sur le site kiosque.quechoisir.org aux prix et conditions indiqués.
Commande

« Commande » désigne l'ordre d'achat passé par le client sur un ou plusieurs produits présentés sur le site kiosque.quechoisir.org en vue d'une livraison en France métropolitaine.
Produit

« Produit(s) » désigne tous produits proposés à la vente sur le site kiosque.quechoisir.org.
Conditions générales
Langue

Les conditions générales sont présentées en langue française.
Consultation

Les conditions générales sont accessibles à tout moment sur kiosque.quechoisir.org ou sur simple demande auprès du service clients.
Acceptation

La validation par le client de sa commande vaut acceptation des présentes conditions générales. L'interface de commande du site oblige le client à accepter formellement ces conditions générales avant que la commande soit validée.
Confirmation

Les conditions générales font l'objet d'une confirmation par courriel pour toute commande souscrite via le site.
Preuve de la transaction

Les données enregistrées par le site, le prestataire de services de paiement, le service clients et les courriels échangés constituent une preuve de l'ensemble des transactions passées par l'UFC-Que Choisir.

Droit applicable et juridiction compétente

La loi applicable au contrat est la loi française. Les présentes conditions générales et les actes et litiges en découlant sont donc soumis au droit français.

Le contrat est réputé conclu au siège de l'UFC-Que Choisir. En cas de litige, compétence exclusive est attribuée aux tribunaux français compétents, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

UFC-Que Choisir

L'UFC-Que Choisir (« nous ») est une association à but non lucratif créée en 1951 et est placée sous le régime de la loi du 1er juillet 1901. Numéro de Siret : 784 672 495 00073. Code APE : 9499Z.

Doyenne des associations de consommateurs d'Europe occidentale, elle est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre. À cet effet, elle édite et publie plusieurs supports d'information.

Siège social et fédéral

Horaires : du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9 h à 17 h

Adresse postale : UFC-Que Choisir - 233 boulevard Voltaire - 75011 Paris - France

Téléphone : 01 43 48 55 48 (numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique)

Fax : 01 43 48 44 35 (numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique)

Courriel : quechoisir@quechoisir.org (frais d'accès à Internet à la charge de l'abonné)

N.B. :

Le siège n'a pas pour vocation à traiter les problématiques d'abonnement ou de commande qui n'auraient pas déjà été soumises au service clients. Néanmoins, il peut être contacté en cas de problème relationnel rencontré avec ledit service.

Site Internet kiosque.quechoisir.org

Le site Internet kiosque.quechoisir.org (« le site ») offre la possibilité de s'abonner à nos revues en version papier et de commander des anciennes parutions Que Choisir (soit en version papier soit en format numérique) ainsi que des reliures et des livres édités par l'UFC-Que Choisir.

Si vous êtes abonné à l'une de nos publications en version papier ce site vous permet également d'accéder au contenu des archives de la publication à laquelle vous êtes abonné en version numérique via une authentification (adresse e-mail/mot de passe).

Ainsi, un abonnement au magazine Que Choisir ou Que Choisir Santé donne droit à l'accès à notre espace « Archives » permettant de consulter en version numérique l'ensemble des parutions auxquelles l'abonné a souscrit.

Il en est de même pour les abonnements incluant les numéros Hors-Série Argent ainsi que les numéros Pratique.

Un abonnement au magazine Que Choisir donne droit à un tarif privilégié d'abonnement à QueChoisir.Org pendant la durée de l'abonnement au magazine. Chaque abonnement au magazine donne droit à une, et une seule, offre d'abonnement à tarif privilégié.

Prestataire technique d'hébergement : Zayo France

RCS Paris : Paris B 423 455 203

Siège social : 19/21 rue Poissonnière - 75002 Paris - France

Site : <http://www.zayo-france.com/>

Téléphone : 01 49 97 07 40

Fax : 01 49 97 07 30

Disponibilité

Les offres d'abonnement et produits sont valables tant qu'elles sont proposées sur le site.
Service d'Information Juridique

Le client ayant souscrit un abonnement « 11 mensuels Que Choisir + 4 Que Choisir Argent » ou « 11 mensuels Que Choisir + 4 Que Choisir Argent + 4 Que Choisir Pratique » peut poser 4 questions aux juristes du Service d'information juridique (SIJ) par téléphone de l'UFC-Que Choisir.

Ces 4 questions doivent être posées durant la période dudit abonnement, c'est-à-dire dans les 365 jours qui suivent sa souscription. Aucun report des questions non consommées n'est possible.

Pour poser ses questions, le client est invité à se munir de son numéro de client avant de contacter ledit service.

Une carte d'Information juridique par téléphone est envoyée aux personnes y ayant droit sous 4 semaines avec le premier numéro routé. Sur cette carte figurent les coordonnées dudit service ainsi que les horaires d'ouverture.

Magazines en format numérique

Les magazines en format numérique, qu'ils soient commandés ou en accès libre pour les abonnés des magazines, sont consultables (après achat dans le cas d'une commande) à travers la visionneuse mise à disposition directement sur le site kiosque.quechoisir.org ou via la rubrique « Mes commandes » du compte client à l'adresse <https://moncompte.quechoisir.org/>.

Ces magazines sont également téléchargeables. Cependant, ces fichiers numériques contenant des œuvres intellectuelles, sont donc destinés à être téléchargés pour être lus sur des ordinateurs personnels. Le téléchargement consiste en la transmission et la reproduction, sur un disque appartenant au client, d'un fichier numérique intégrant le magazine qu'il a choisi.

Les fichiers à télécharger sont conçus au format Acrobat Adobe (PDF) et disposent de fonctionnalités de navigation spécifiques (hypertexte, possibilités de zoom, de recherche de texte, d'annotations personnelles). Ils sont lisibles par les versions du lecteur Adobe Reader mises à jour (téléchargeable gratuitement sur <http://www.adobe.com/fr/products/reader/>).

Les contenus numériques des magazines sont protégés par les lois françaises et internationales sur le droit d'auteur. En l'absence de licence précisant d'autres conditions d'utilisation, les fichiers téléchargés sont réservés à l'usage exclusif de celui qui les a achetés ou qui en a accès. Ils ne peuvent être ni revendus, ni loués, ni transmis gratuitement au-delà de son cercle de famille et des besoins légitimes de son usage privé ; toute représentation ou reproduction de ces fichiers, totale ou partielle, en dehors des cas prévus par l'article L. 122-5 du code de la propriété intellectuelle, est strictement interdite et exposerait leur détenteur à des poursuites.

Prix et taxes

Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TVA) quel que soit le pays depuis lequel est effectuée la commande. Ils ne comprennent pas les coûts liés à l'équipement et aux communications électroniques, nécessaires à la souscription et à l'utilisation des services, lesdits coûts restant à la charge du client. Toute commande, quelle que soit son origine, est payable en euros.

Que Choisir se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commande.

Pour une commande d'un abonnement aux magazines, les prix indiqués concernent exclusivement une livraison en France métropolitaine. Pour une livraison hors France métropolitaine nous invitons le client à contacter notre service clients afin de connaître les frais d'acheminement de l'abonnement selon l'adresse de livraison.

Un abonnement individuel au magazine mensuel papier Que Choisir donne droit à un tarif spécial d'abonnement au site. Ce tarif est accessible lors de la souscription et durant toute la période d'abonnement audit magazine pourvu qu'il ne soit pas en défaut de paiement. Chaque abonnement au magazine mensuel papier Que Choisir donne droit à une seule offre d'abonnement au site à tarif spécial.

Lorsqu'un client bénéficie de conditions particulières d'abonnement, de par son statut ou grâce à un partenaire de l'UFC-Que Choisir, celles-ci ne peuvent être cumulées avec d'autres conditions particulières offertes sur le site ou par un autre partenaire de l'UFC-Que Choisir. Les réductions ne sont pas cumulatives.

Pour la commande de numéros Que Choisir au format papier (Que Choisir mensuels, Que Choisir Argent, Que Choisir Pratique, Que Choisir Santé), une participation aux frais d'expédition postaux est demandée (prix variant selon le nombre d'articles commandés, soit 1,50 € pour 1 article commandé, 2 € pour 2 articles et plus). Ce montant vous sera communiqué lors de votre commande.

Pour la commande de livres, la participation aux frais de traitement et d'envoi est de 4,50 € par livre commandé. Ce tarif s'entend exclusivement pour une commande livrée en France métropolitaine. Pour une livraison hors France métropolitaine nous invitons le client à contacter notre service clients afin de connaître les frais de traitement et d'envoi selon l'adresse de livraison.

L'UFC-Que Choisir se réserve à tout moment le droit de modifier le prix des offres étant toutefois entendu que les offres seront facturées aux tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Paiement

Moyens de paiement

Les deux moyens de paiement proposés sur le site sont :

La carte bancaire : Visa ou Mastercard. Les sous-familles de cartes bancaires acceptées sont présentées sur la page de paiement des abonnements selon leur disponibilité.

Le chèque, qui doit être encaissable en France.

Le tarif proposé devra être payé soit par carte bancaire en ligne soit par un mode de paiement hors ligne (chèque) selon la procédure de paiement décrite et sélectionnée lors du processus d'enregistrement.

En cas de paiement par chèque, les articles seront expédiés à réception et validation du règlement.

À noter que les achats des revues en format numérique ne seront payables que par carte bancaire.

Les cartes bancaires acceptées par les systèmes de paiement retenus par l'UFC-Que Choisir sont présentées sur la page de paiement des offres selon leur disponibilité.

Le client est responsable du paiement effectif du produit acheté (carte valide et personnelle, compte approvisionné...) sauf en cas de problème lié à la procédure de paiement en ligne et aux interfaces techniques du système de paiement sécurisé.

La commande que vous avez validée n'est considérée comme effective que lorsque les centres de paiement bancaires concernés ont donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande est automatiquement annulée et vous êtes engagé à renouveler votre commande ultérieurement.

Sécurisation du paiement en ligne par carte de paiement

L'UFC-Que Choisir utilise la solution PayZen de Lyra Network pour permettre le règlement en ligne par carte de paiement. Ce module de paiement est certifié PCI-DSS et offre un niveau de sécurité maximal pour le client :

Les informations liées à la carte de paiement sont cryptées grâce à l'utilisation du protocole SSL et ne transitent jamais en clair sur Internet. La barre d'adresse du navigateur fait d'ailleurs mention de l'utilisation du protocole https.

Les données personnelles saisies sur le module de paiement sont confidentielles. À aucun moment l'UFC-Que Choisir n'a accès à l'intégralité du numéro de carte de paiement. À des fins de gestion, l'UFC-Que Choisir peut accéder à quelques chiffres du numéro de la carte ainsi qu'à sa date d'expiration. Cela permet notamment de faciliter le travail du service clients en cas de réclamation.

Facturation

Aucune facture n'est émise automatiquement. Néanmoins, le client peut demander au service clients l'établissement manuel de sa facture.

Livraison

Abonnement aux magazines

La souscription d'un abonnement ouvre l'accès à des contenus et services numériques indépendants de tout support matériel.

> Livraison

Les magazines sont expédiés selon leur périodicité par les services postaux. Aucune livraison urgente avec des conditions spécifiques d'envoi par des services de courrier express ne peut être mise en œuvre.

À titre indicatif, les délais moyens totaux généralement constatés pour recevoir votre 1er numéro correspondant au traitement, à la préparation, au conditionnement, à l'expédition varient entre 15 et 20 jours. En tout état de cause le délai est au plus de 30 jours à compter de la validation du paiement

> Frais de port

Il n'y a pas de frais de port pour les abonnements aux revues éditées par Que Choisir.
Restrictions géographiques

L'abonnement à nos magazines nécessite la saisie d'une adresse postale valide en France métropolitaine. La livraison de l'abonnement est effectuée à l'adresse indiquée lors de la commande. Cette adresse doit être une adresse postale complète et non une boîte postale ou cedex référencée selon les normes postales en vigueur. Il est précisé également que les adresses de campings, hôtels et restaurants ne sont pas admises comme adresses de livraison valides.

Notre formulaire d'abonnement contrôle l'adresse que vous saisissez en se basant sur la base de données des adresses françaises qui nous est communiquée par La Poste. Si votre adresse ne figure pas dans cette base, ce qui peut arriver, vous ne pourrez pas valider le formulaire et devrez contacter le service clients.

Pour un abonnement hors France métropolitaine ou pour une entreprise dont l'adresse postale n'est pas acceptée il convient de contacter le service clients.

Vente à distance

> Livraison

Nous expédions les reliures par colis postal en envoi normal. Aucune livraison urgente avec des conditions spécifiques d'envoi par des services de courrier express ne peuvent être mises en œuvre.

Nous expédions les revues sous enveloppe en envoi normal. Aucune livraison urgente avec des conditions spécifiques d'envoi par des services de courrier express ne peuvent être mises en œuvre.

À titre indicatif, les délais moyens totaux généralement constatés pour recevoir votre commande correspondant au traitement, à la préparation, au conditionnement, à l'expédition varient entre 15 et 20 jours.

En tout état de cause le délai est au plus de 30 jours à compter de la validation du paiement.

En cas d'absence du destinataire ou de toute personne pour réceptionner la commande de reliure au moment de la livraison, le service postal laissera un avis de non-remise à l'adresse de livraison indiquant l'endroit où le colis peut être récupéré.

Concernant les commandes de magazines en format numérique, ces derniers sont normalement accessibles par le client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et toute l'année sauf problème technique et dans ce cas nous vous invitons à prendre connaissance du chapitre « responsabilité » des présentes conditions générales de vente.

En cas d'indisponibilité d'un produit nous vous en informerons dans les meilleurs délais par e-mail ou à défaut par courrier et nous procéderons au remboursement au plus tard dans les 30 jours à compter de la date de validation de votre paiement.

En cas de retard d'expédition, un courrier ou un e-mail vous sera adressé pour vous informer d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison qui vous a été indiqué. En cas de retard de livraison, nous vous indiquerons par e-mail ou courrier une nouvelle date de livraison. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison de plus de 7 jours, vous bénéficiez de la possibilité d'annuler votre commande dans un délai de 60 jours ouvrés. Dans ce cas, si vous avez reçu le produit, après votre annulation, nous procéderons au remboursement du produit et aux frais aller dans un délai de 30 jours, à réception du produit par nos soins, complet et de préférence dans son état d'origine.

Les produits livrés sont neufs et garantis contre tout défaut. S'il arrivait qu'un article vous parvienne défectueux ou non conforme, nous nous engageons à vous l'échanger ou à vous le rembourser, sous réserve qu'il nous soit retourné dans un délai de 7 jours suivant sa réception, de préférence dans son emballage d'origine à Que Choisir - 45, avenue du Général Leclerc - 60643 Chantilly Cedex.

Ces articles vous seront échangés ou remboursés dans les 30 jours, sous réserve qu'ils soient intacts. Les frais de retour vous seront intégralement remboursés sur justificatifs et l'échange effectué dans les meilleurs délais. Aucun envoi en port dû ne sera accepté.

> Frais de traitement et d'envoi

Il n'y a pas de frais de traitement et d'envoi pour les commandes de magazines en version numérique puisque les contenus sont accessibles via Internet (frais d'accès à Internet à la charge du client).

Pour les commandes de magazines en format papier et pour les reliures, le montant des frais de traitement et d'envoi est de 1,50 € pour 1 article commandé et de 2 € pour 2 articles commandés et plus. Ce coût comprend l'enregistrement et la gestion de la commande, l'expédition et le transport de la commande jusqu'à l'adresse de livraison indiquée.

> Restrictions géographiques

La commande d'articles (magazines ou reliures) nécessite la saisie d'une adresse postale valide en France métropolitaine. La livraison des articles (magazines version papier ou reliures) est effectuée à l'adresse indiquée lors de la commande. Cette adresse doit être une adresse postale complète et non une boîte postale ou cedex référencée selon les normes postales en vigueur. Il est précisé également que les adresses de campings, hôtels et restaurants ne sont pas admises comme adresses de livraison valides.

Notre formulaire de commande contrôle l'adresse que vous saisissez en se basant sur la base de données des adresses françaises qui nous est communiquée par La Poste. Si votre adresse ne figure pas dans cette base, ce qui peut arriver, vous ne pourrez pas valider le formulaire et devrez contacter le service clients.

Pour une commande hors France métropolitaine ou pour une entreprise dont l'adresse postale n'est pas acceptée il convient de contacter le service clients.

Livres

> Livraison

Nous expédions votre commande par colis postal en envoi normal. Aucune livraison urgente avec des conditions spécifiques d'envoi par des services de courrier express ne peuvent être mises en œuvre.

À titre indicatif, les délais moyens totaux généralement constatés correspondant au traitement, à la préparation, au conditionnement, à l'expédition et au transport de la commande varient entre 10 et 20 jours en France métropolitaine.

En tout état de cause le délai est au plus de 30 jours à compter de la validation du paiement.

En cas d'absence du destinataire ou de toute personne pour réceptionner la commande au moment de la livraison, le service postal laissera un avis de non-remise à l'adresse de livraison indiquant l'endroit où le colis peut être récupéré.

En cas d'indisponibilité du livre nous vous en informerons dans les meilleurs délais par e-mail ou à défaut par courrier et nous procéderons au remboursement au plus tard dans les 30 jours à compter de la date de validation de votre paiement.

En cas de retard d'expédition, un courrier ou un e-mail vous sera adressé pour vous informer d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison qui vous a été indiqué. En cas de retard de livraison, nous vous indiquerons par e-mail ou courrier une nouvelle date de livraison. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison de plus de 7 jours, vous bénéficiez de la possibilité d'annuler votre commande dans un délai de 60 jours ouvrés. Dans ce cas, si vous avez reçu le produit, après votre annulation, nous procéderons au remboursement du produit et aux frais aller dans un délai de 30 jours, à réception du produit par nos soins, complet et de préférence dans son état d'origine.

Les articles livrés sont neufs et garantis contre tout défaut. S'il arrivait qu'un article vous parvienne défectueux ou non conforme, nous nous engageons à vous l'échanger ou à vous le rembourser, sous réserve qu'il nous soit retourné dans un délai de 7 jours suivant sa réception, de préférence dans son emballage d'origine à Que Choisir - 45, avenue du Général Leclerc - 60643 Chantilly Cedex.

Ces articles vous seront échangés ou remboursés dans les 30 jours, sous réserve qu'ils soient intacts et sans trace d'utilisation. Les frais de retour vous seront intégralement remboursés sur justificatifs et l'échange effectué dans les meilleurs délais. Aucun envoi en port dû ne sera accepté.
> Frais de traitement et d'envoi

Le montant des frais de traitement et d'envoi est de 4,50 €. Ce coût comprend l'enregistrement et la gestion de la commande, l'expédition et le transport de l'ouvrage jusqu'à l'adresse de livraison indiquée.

> Restrictions géographiques

La commande de livres nécessite la saisie d'une adresse postale valide en France métropolitaine. La livraison des articles est effectuée à l'adresse indiquée lors de la commande. Cette adresse doit être une adresse postale complète et non une boîte postale ou cedex référencée selon les normes postales en vigueur. Il est précisé également que les adresses de campings, hôtels et restaurants ne sont pas admises comme adresses de livraison valides.

Notre formulaire de commande contrôle l'adresse que vous saisissez en se basant sur la base de données des adresses françaises qui nous est communiquée par La Poste. Si votre adresse ne figure pas dans cette base, ce qui peut arriver, vous ne pourrez pas valider le formulaire et devrez contacter le service clients.

Pour une commande hors France métropolitaine ou pour une entreprise dont l'adresse postale n'est pas acceptée il convient de contacter le service clients.

Reconduction

Dans le cadre d'un abonnement à durée déterminée avec paiement initial, il n'y a pas de reconduction automatique de l'abonnement à l'échéance. L'abonnement est souscrit pour une

durée précise et s'arrête de lui-même si le client n'a fait aucune démarche volontaire pour le prolonger. Il est rappelé que le client recevra des relances de réabonnement par courriel ou par courrier de la part de l'UFC-Que Choisir avant, pendant et après l'échéance de son abonnement en cours. D'autres informations prévenant ou constatant l'échéance peuvent apparaître à divers endroits et notamment dans son espace client une fois le client identifié.

Résiliation à l'initiative de l'abonné

Vous pouvez résilier à tout moment votre abonnement sans frais sur simple écrit auprès de notre service clients (attention, nous ne pouvons pas résilier votre abonnement par téléphone, nous avons besoin d'une trace écrite de votre part. Votre demande de résiliation doit donc se faire par courrier postal, par fax ou par courrier électronique). Vous serez alors remboursé d'un montant correspondant à la durée restant à courir de votre abonnement lorsque celui-ci a été réglé en intégralité lors de la souscription.

Annulation ou résiliation à l'initiative de l'UFC-Que Choisir

L'abonnement peut être résilié ou annulé par l'UFC-Que Choisir à tout moment et sans préavis du fait d'un usage frauduleux ou illicite des magazines. L'abonné est informé de cette résiliation et de son motif.

Rétractation de la part du client

Abonnement

À réception de votre premier numéro, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour décider de conserver votre abonnement ou de l'annuler en le renvoyant au service clients. Le formulaire de rétractation standardisé accessible en cliquant ici est à privilégier pour une gestion optimisée des retours. Vous serez alors remboursé au plus tard dans les 30 jours à compter de l'exercice de ce droit, le règlement se faisant par chèque bancaire.

Modèle de formulaire de rétractation standardisé à compléter et renvoyer au service clients si vous souhaitez vous rétracter :

À l'attention de « Que Choisir - Service Clients - 45, avenue du Général Leclerc - 60643 Chantilly Cedex – Tél. : 01 55 56 71 09 (appel non surtaxé, coût selon opérateur) - Fax : 01 55 56 70 91 (appel non surtaxé, coût selon opérateur) – E-mail : serviceclient@quechoisir.org »

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat correspondant à ma commande ci-dessous :

Commande du __/__/____, reçue le __/__/____

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Référence client (ex. : 9/1234567) : __/____

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : _____

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

Vente à distance

Magazine au format papier :

Ce type de produit bénéficie d'une exception légale (article L. 121-21-8-10° du code de la consommation) et par conséquent n'ouvre pas droit au délai de rétractation de 14 jours.
Magazine au format numérique :

Pour accéder immédiatement au contenu numérique commandé, vous devez renoncer à votre délai de rétractation de 14 jours.

Reliure :

À réception de votre reliure, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour décider de conserver votre reliure ou de nous la renvoyer au service clients à vos frais pour être remboursé. Le formulaire de rétractation standardisé accessible en cliquant ici est à privilégier pour une gestion optimisée des retours. Vous serez alors remboursé au plus tard dans les 14 jours à compter de l'exercice de ce droit. Le remboursement s'effectue par le mode de règlement utilisé lors de la commande sauf en cas d'impossibilité (par ex. carte bancaire périmée) et dans ce cas, le remboursement se fera par chèque bancaire.

Modèle de formulaire de rétractation standardisé à compléter et renvoyer au service clients si vous souhaitez vous rétracter :

À l'attention de « Que Choisir - Service Clients - 45, avenue du Général Leclerc - 60643 Chantilly Cedex – Tél. : 01 55 56 71 09 09 (appel non surtaxé, coût selon opérateur) - Fax : 01 55 56 70 91 – E-mail : serviceclient@quechoisir.org »

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant ma commande ci-dessous :

Commande du __/__/____, reçue le __/__/____

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Référence client (ex. : 9/1234567) : __/_____

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : _____

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

Livres

À réception de votre ouvrage, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour décider de conserver votre ouvrage ou de nous le renvoyer à l'adresse ci-après et à vos frais, de préférence dans son emballage d'origine accompagné du formulaire de rétractation standardisé accessible en cliquant ici pour une gestion optimisée des retours.

Adresse pour le retour du livre : « Dinexis 1 – Que Choisir Édition – Route de Gaillon – 27930 Caer Normanville ». Vous serez alors remboursé au plus tard dans les 14 jours à compter de l'exercice de ce droit. Le remboursement s'effectue par le mode de règlement utilisé lors de la commande sauf en cas d'impossibilité (par ex. carte bancaire périmée) et dans ce cas, le remboursement se fera par chèque bancaire.

Modèle de formulaire de rétractation à compléter et renvoyer à « Dinexis 1 – Que Choisir Édition – Route de Gaillon – 27930 Caer Normanville » si vous souhaitez vous rétracter :

À l'attention de « Dinexis 1 – Que Choisir Édition – Route de Gaillon – 27930 Caer Normanville -
Tél. : 01 55 56 71 09 09 (appel non surtaxé, coût selon opérateur) - Fax : 01 55 56 70 91 - Email :
serviceclient@quechoisir.org »

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant ma commande ci-dessous :

Commande du __/__/____, reçue le __/__/____

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Référence client (ex. : 9/1234567) : _/_____

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : _____

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

Commande

Le client peut souscrire et/ou commander :

Sur Internet.

En s'adressant au service clients.

Toute commande nécessite la création d'un compte client. L'accès à ce compte client est conditionné à l'identification du client à l'aide de l'adresse de courrier électronique et du mot de passe renseignés lors de la création dudit compte.

Lors de la commande le client doit :

Sélectionner l'offre d'abonnement ou l'article souhaité.

Renseigner les informations nominatives indispensables.

Choisir un des modes de paiement proposés et qui varient selon les éléments du panier, sachant que certains d'entre eux peuvent retarder l'ouverture d'accès.

Prendre connaissance de son droit de rétractation en cochant la case à cet effet.

Accepter les présentes conditions générales en cochant la case à cet effet.

Vérifier que le panier affiché correspond bien aux articles souhaités.

Renseigner les informations requises dans le cas d'un paiement par carte bancaire.

Valider sa commande.

Envoyer son paiement dans le cas d'un paiement par chèque.

Une fois la commande validée :

Si le paiement est réalisé par carte de paiement, l'UFC-Que Choisir adresse au client un courrier électronique comprenant le récapitulatif de sa commande, son numéro de client et les conditions générales en date.

Si le paiement est réalisé par chèque, votre commande sera enregistrée et expédiée à réception et enregistrement du chèque par le service clients.

Assistance et traitement des litiges
Service après-vente

Le service après-vente (« SAV ») du site est assuré par service clients.
Service clients

Le service clients vient en aide aux clients avant, pendant et après la souscription. C'est le contact que tout client doit privilégier. Un certain nombre d'informations et d'actions sont aussi accessibles via l'espace personnel.

Horaires : du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9 h à 18 h

Adresse postale : Que Choisir/Service clients - 45, avenue du Général Leclerc - 60643 Chantilly Cedex

Téléphone (numéros non surtaxés, tarification selon l'opérateur téléphonique) :

- 01 55 56 71 09 (vente à distance et abonnement aux magazines Que Choisir)

- 01 55 56 70 24 (abonnement aux magazines Que Choisir Santé)

Fax : 01 55 56 70 91 (numéro non surtaxé, tarification selon l'opérateur téléphonique)

Courriel : serviceclient@quechoisir.org (frais d'accès à Internet à la charge de l'abonné)

N.B. :

Ces coordonnées sont aussi disponibles sur le site et notamment via l'espace personnel.

En cas de problème avec ce service, le client doit contacter le siège par écrit.

Espace personnel

L'espace personnel (« Mon Compte », « Compte client ») est un espace privatif et personnalisé du site auquel l'utilisateur enregistré ou le client peut, le cas échéant :

- Consulter les coordonnées du service clients ;
- consulter et modifier ses informations personnelles ;
- consulter l'état de son abonnement ;
- consulter sa commande ;
- etc.

Cet espace est accessible depuis la page du site www.quechoisir.org en s'identifiant et en cliquant sur le lien souligné en vert en haut de la page. Il est aussi possible d'y accéder via <https://moncompte.quechoisir.org/>
Règlement des litiges

En cas de litige, le client peut dans un premier temps contacter le service clients par écrit. En cas de contestation de la décision dudit service, le client peut saisir le siège par courrier postal : UFC-Que Choisir - 233 boulevard Voltaire - 75011 Paris - France
Communication de l'UFC-Que Choisir vers l'abonné

Les communications entre l'UFC-Que Choisir et le client se font principalement par courriel sur la base de l'adresse électronique indiquée par celui-ci lors de la souscription. Cette adresse peut être modifiée via l'espace personnel ou le service clients.

Ci-après, les principales communications de l'UFC-Que Choisir à destination de ses clients.
Courriels liés à la vie de l'abonnement

Le client peut, à tout moment, demander à ne plus recevoir certains de ces courriels, comme par exemple les offres de réabonnement, au moyen du lien de désinscription systématiquement présent en bas desdits courriels ou en en faisant la demande au service clients. Attention, cette désinscription ne constitue pas demande de résiliation, il s'agit juste d'une demande de ne plus recevoir lesdits courriels.

Certains de ces courriels ne permettent pas de s'y désinscrire car ils sont essentiels au fonctionnement du site, à la vie de l'abonnement ou au respect de la législation. Les courriels concernés n'affichent donc pas de lien de désinscription. Quelques exemples de courriels dont la désinscription n'est pas possible :

- Confirmation d'abonnement ;

confirmation de commande ;
réinitialisation de mot de passe ;
notification d'un rejet de paiement ;
notification de fin imminente ou constatée de l'abonnement ;
etc.

Courriels liés aux autres activités, produits et services de l'UFC-Que Choisir

Le client au site pourra aussi recevoir des courriels liés aux activités, produits et services de l'UFC-Que Choisir. Ces sollicitations sont limitées en nombre. À tout moment, il est possible de demander à ne plus recevoir ces courriels au moyen du lien de désinscription systématiquement présent à la fin de ceux-ci ou en en faisant la demande au service clients. Quelques exemples de ces courriels :

Information et mobilisation sur une campagne consumériste ;
enquête dédiée à une activité, un produit, un service ou un thème ;
présentation d'autres produits, services et activités : magazines Que Choisir, livres Que Choisir, etc. ;
appel au don ;
etc.

Responsabilité

Conformément à l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, la responsabilité de l'UFC-Que Choisir au titre des contrats conclus à distance par le biais du site ne pourra être retenue en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution imputable au client, de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou encore en cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence rendue par les juridictions françaises.

Il est rappelé qu'en cas d'achat à titre professionnel, l'UFC-Que Choisir ne pourra être tenue responsable pour tout dommage qui pourrait survenir du fait de l'achat ou de l'utilisation de l'abonnement dans un contexte d'usage professionnel.

L'UFC-Que Choisir intervient en tant qu'éditeur, non en qualité de fournisseur d'accès à Internet. À ce titre, elle ne peut garantir ni la qualité de la connexion Internet, ni l'absence d'interruptions propres au réseau.

En cas d'incident technique majeur sur le site, les clients seront informés de la durée d'interruption.

Lors d'opérations de maintenance technique programmées, un message d'information sera diffusé sur le site, relatif à la nature et la durée de l'intervention.

Les informations proposées sur le site sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de l'UFC-Que Choisir ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation d'un autre pays à partir duquel les produits et services sont souscrits.

L'UFC-Que Choisir ne pourra être tenue pour responsable de toute action réalisée via ou sur votre compte client par un tiers auquel vous auriez communiqué vos identifiants ou bien qui aurait eu accès à vos identifiants ou à votre compte client suite à une faute, maladresse ou négligence de votre part.

Données personnelles

Informations transmises à l'UFC-Que Choisir lors de la commande

Finalités

L'UFC-Que Choisir récupère des informations et données à caractère personnel (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, etc.) qui permettent d'identifier le client. Ces informations sont collectées dans un but de gestion de commande et d'abonnement et leur livraison. Elles permettent aussi l'identification du client et garantissent le service. Enfin, elles sont utiles pour effectuer des traitements statistiques ayant pour but d'améliorer l'ensemble des services.

Proportionnalité

L'UFC-Que Choisir exclut la collecte de données relatives aux mœurs, à la croyance, à l'appartenance religieuse et aux opinions politiques.

Seules les données pertinentes et nécessaires à leur finalité sont demandées. Les formulaires de collecte informent clairement du caractère facultatif ou obligatoire des réponses.

Destination

L'UFC-Que Choisir garantit la confidentialité des données qui lui sont transmises. L'UFC-Que Choisir reste le destinataire exclusif de ces données, qui peuvent également être transmises à des sociétés prestataires en charge de l'exécution des services et commandes aux fins de leur gestion, exécution, traitement ou service après-vente.

Cependant, si vous êtes abonné au magazine Que Choisir « papier », nous sommes susceptibles d'échanger vos coordonnées postales avec certains de nos partenaires qui représentent quelques entreprises sélectionnées parmi nos confrères de la presse ou des associations humanitaires. Vous pouvez vous opposer à cette transmission de vos données via le centre de consentement de l'espace « Mon Compte » ou adresser la demande au Délégué à la protection des données de l'UFC-Que Choisir : UFC-Que Choisir – CIL/DPO – 233, boulevard Voltaire – 75011 Paris.

Conservation

À la fin de la période de gestion, les données à caractère personnel sont conservées, afin de respecter les obligations légales ou pour permettre la gestion des réclamations. Les statistiques effectuées sur les historiques permettent à l'UFC-Que Choisir d'améliorer les contenus et les services proposés aux consommateurs. Les données peuvent être conservées pour une durée maximale de trois (3) ans avant qu'elles ne soient détruites ou anonymisées.

Sécurité

L'UFC-Que Choisir garantit la sécurité des données à caractère personnel qui lui sont transmises. Toutes les mesures de précaution nécessaires sont prises afin de protéger ces données, d'en préserver l'intégrité et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Pour ce faire, elles sont enregistrées dans des zones sécurisées et inaccessibles au public. Le mot de passe du client est stocké crypté.

Informations bancaires transmises au prestataire de service de paiement lors de la commande

Pour permettre le paiement en ligne par carte bancaire de la commande, des informations et données bancaires sont collectées par Lyra Network éditeur de la solution PayZen, notre prestataire de paiement en ligne. La société Lyra Network est certifiée PCI-DSS par Visa et

Mastercard. Cette norme est un standard de sécurité international dont les objectifs sont d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données bancaires collectées, et ainsi de sécuriser la protection des données et des transactions. À aucun moment l'UFC-Que Choisir n'a accès au numéro de carte de paiement.

Ces informations et données bancaires sont indispensables à la gestion des commandes et sont conservées pendant onze (11) mois à compter de la date de débit à des fins de preuve en cas d'éventuelle contestation de la transaction.

Informations transmises à l'UFC-Que Choisir lors de la navigation sur le site, les courriels et autres médias numériques

Afin d'offrir un contenu et des services optimisés et personnalisés sur les différents supports utilisés par l'UFC-Que Choisir, des technologies d'échange d'informations sont mises en œuvre, notamment par le biais des cookies. Ces technologies sont présentes sur tous les médias numériques utilisés par l'UFC-Que Choisir. Pour en savoir plus sur la politique de l'UFC-Que Choisir en matière de données collectées : <http://www.quechoisir.org/que-choisir-site-internet/ufc-que-choisir-que-choisir-en-ligne-respect-des-donnees-personnelles>

Sollicitations de la part de l'UFC-Que Choisir

Le client est susceptible de recevoir des offres et des propositions de participation à des enquêtes ou campagnes de l'UFC-Que Choisir par téléphone, courrier postal, courrier électronique ou SMS.

Il peut à tout moment s'opposer à ces sollicitations en contactant le service clients.

Droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles

L'UFC-Que Choisir offre un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles concernant le client. Pour exercer ce droit, le client doit écrire par voie postale au Correspondant informatique et liberté (CIL) de l'UFC-Que Choisir à l'adresse UFC-Que Choisir - CIL - 233 boulevard Voltaire - 75011 Paris France. Le client doit indiquer son nom, son prénom, son adresse postale et son adresse électronique. Conformément à la réglementation, la demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du client et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera adressée dans un délai maximal d'un mois suivant la réception de la demande.

Collecte et analyse des données statistiques

L'abonné accepte le fait que l'UFC-Que Choisir collecte et analyse les informations liées à ses visites, ses connexions et ses transactions.

Ces informations servent principalement à mesurer et optimiser l'efficacité :

- de la politique éditoriale ;
- du design du site ;
- du service clients ;
- des opérations promotionnelles.

Opposition au démarchage téléphonique

L'UFC-Que Choisir peut être amenée à recueillir sur son site, notamment à la conclusion du contrat, les coordonnées téléphoniques du client.

L'UFC-Que Choisir informe donc le client de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » (<http://www.bloctel.gouv.fr/>). Bloctel est une liste regroupant les numéros des téléphones fixes et mobiles des consommateurs qui ne souhaitent pas être démarchés téléphoniquement par les entreprises dont ils ne sont pas clients. Fondée sur le droit d'opposition classique de la loi de 1978, elle met les consommateurs à l'abri des appels provenant des entreprises auxquelles ils n'ont pas donné leur consentement.

Propriété intellectuelle

L'intégralité des éléments composant le site, dont notamment tous les textes, commentaires, photos, vidéos, marques, graphismes, concept, illustrations et images sont la propriété exclusive de l'UFC-Que Choisir et sont protégés par des droits de propriété intellectuelle en France et dans le monde entier. Toute reproduction totale ou partielle du site est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de l'UFC-Que Choisir. En savoir plus sur la propriété intellectuelle : <http://www.quechoisir.org/que-choisir-site-internet/ufc-que-choisir-que-choisir-en-ligne-utilisation-et-protection-des-contenus>

Considérations techniques

Navigateurs et interopérabilité du contenu numérique

Le site peut être consulté sur les dernières versions des principaux navigateurs pour ordinateurs.

En revanche, l'UFC-Que Choisir ne peut s'engager sur le fait que le site soit consultable sur les supports tels que les smartphones, les tablettes, les télévisions connectées, les box des opérateurs, les boîtiers spécialisés, les consoles de jeux, etc. Plus d'informations sur les équipements et navigateurs compatibles : <http://www.quechoisir.org/que-choisir-site-internet/ufc-que-choisir-que-choisir-en-ligne-compatibilites-et-navigateurs>

Verrous numériques

Le contenu numérique proposé dans l'abonnement ne dispose d'aucun verrou numérique susceptible d'empêcher sa consultation sur certains supports.

Accès multi-matériels et multi-IP

Le client peut consulter le site depuis plusieurs matériels et adresses IP différents sans risque de blocage. Néanmoins, il est rappelé qu'il s'agit d'un accès personnel et que les identifiants ne doivent être ni prêtés, ni cédés. Le manquement à cette règle peut entraîner la résiliation ou l'annulation de l'abonnement voire des poursuites de la part de l'UFC-Que Choisir.

Javascript

Le site utilise des scripts pour fonctionner correctement. Il est indispensable que l'abonné accepte l'exécution du code Javascript du site.

Cookies

Un cookie est un petit fichier envoyé au navigateur de l'utilisateur et stocké sur le disque dur de son ordinateur. Il en existe deux types : le cookie de session qui est supprimé à la fermeture du navigateur et le cookie persistant qui peut avoir une durée de vie plus longue.

Le site utilise des cookies dits techniques pour fonctionner correctement. Il est indispensable que l'abonné qui souhaite consulter les contenus et services en accès restreint du site accepte les cookies du site. Plus d'informations sur les cookies : <http://www.quechoisir.org/que-choisir-site-internet/ufc-que-choisir-que-choisir-en-ligne-respect-des-donnees-personnelles>