

CONDITIONS GÉNÉRALES

A vos Kids est un service proposé par la société ADLPartner (groupe Dékuple), SA immatriculée au RCS de Compiègne sous le n° 393 376 801 dont le siège social est situé 3 avenue de Chartres 60500 Chantilly, ci-après dénommée “Dékuple”.

Il est accessible à l’adresse www.avoskids.com ou à toute autre adresse qui lui serait substituée ou adjointe (ci-après « le Site »).

Le Site propose un service d’abonnement à différentes offres de contenus et services numériques dédiés à la famille, avec ou sans engagement de durée, payables mensuellement.

Les présentes Conditions Générales régissent les relations commerciales entre vous (ci-après dénommés les “Clients”) et Dékuple dans le cadre d’une souscription au service d’abonnement sur le Site.

Conformément à la loi AGECE (loi anti-gaspillage pour une économie circulaire), nous contribuons à la prévention et à la gestion des déchets dans le cadre de la responsabilité élargie des producteurs (REP). Dans ce cadre, nous avons obtenu l’Identifiant Unique pour la filière papier graphique n°FR232075_03IDYK qui atteste de notre conformité au regard de notre obligation d’enregistrement au registre des producteurs de papiers graphiques et de la réalisation de nos déclarations de mise sur le marché auprès de CITEO.

1. A quoi servent les Conditions Générales ?

Vous trouverez dans les Conditions Générales, rédigées sous la forme de foire aux questions, toutes les informations nécessaires à vos commandes, les délais de mise en place des abonnements, les modalités de règlement, les modalités de résiliation...

Les Conditions Générales en vigueur sont consultables à tout moment sur le Site à l’adresse <https://www.avoskids.com/PDF/CGV.pdf> et peuvent être téléchargées et imprimées.

Dékuple se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, à tout moment, afin notamment de se conformer à toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou techniques. La date de mise à jour est précisée en bas de ce document.

La validation de votre commande vaut acceptation des présentes Conditions Générales dès lors que vous aurez coché la case correspondante. Seules les Conditions Générales acceptées lors de votre commande feront foi.

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française.

2. Une question avant de commander ?

2.1. Puis-je passer la commande par téléphone ?

Oui, vous pouvez passer votre commande auprès de notre Service Client du lundi au vendredi de 9h à 18h, sauf jours fériés, au 01 73 60 15 05 (appel non surtaxé).

2.2. Quels sont les types d'offres d'abonnement proposés sur le Site ?

Le Site est entièrement consacré à l'univers de la famille. Il propose des abonnements à divers contenus et services numériques ou à des box à recevoir chez soi, payables mensuellement. Selon les opérations proposées sur le site, les offres sont soit sans engagement, soit avec un engagement minimal de 12 mois.

2.3. Où puis-je trouver des informations sur les offres numériques proposées ?

Chaque fiche accessible en cliquant sur l'offre concernée vous permet d'en connaître les caractéristiques telles que la description, la périodicité, le prix au numéro, etc. Il est important de bien en prendre connaissance avant toute commande sur le Site.

2.4. A qui sont proposées les offres du Site ?

L'accès au Site et la souscription au service d'abonnement sont réservés aux Clients majeurs et résidant en France Métropolitaine.

3. Passation de ma commande

3.1. Comment souscrire un abonnement sur le Site ?

Si vous souhaitez souscrire à une offre, il vous suffit de cliquer sur sa fiche et de cliquer sur « S'abonner », puis de créer un compte sur le Site.

3.2. Avec quel moyen de paiement puis-je régler mon abonnement ?

Le règlement des abonnements s'effectue par prélèvement SEPA ou par carte bleue sur un compte bancaire ouvert à votre nom.

Afin de pouvoir réaliser des achats ultérieurs, vous aurez la possibilité d'enregistrer vos coordonnées bancaires sur le Site.

3.3. Les prix indiqués sur le Site sont-ils garantis ?

Les tarifs promotionnels indiqués lors de la commande sont garantis pendant 12 mois à compter de la date de souscription de votre abonnement sur le Site sauf disposition contraire précisé sur les supports promotionnels. Toutefois, s'agissant des abonnements magazines, ils ne s'appliquent pas aux hors-séries, n° doubles et n° spéciaux, dont le nombre et/ou le prix pourra(ont) varier en fonction de la politique éditoriale de l'éditeur.

Au-delà des 12 premiers mois, une évolution tarifaire pourra être appliquée. Vous pourrez alors résilier votre abonnement à tout moment.

3.4. Suis-je engagé(e) lorsque je souscris un abonnement sur le Site ?

Tout dépend de l'opération mise en place sur le site lors de votre achat. Vous devez vous référer aux mentions indiquées dans le récapitulatif de votre panier. En cas d'offre avec engagement, une mention du type « Abonnement de 1 an minimum » sera précisée. Vous serez alors effectivement engagés pour une durée minimale de 12 mois. Vous ne pourrez donc pas arrêter votre abonnement avant ce délai mais vous pourrez, à tout moment, changer librement d'offre A Vos Kids depuis votre espace personnel ou en contactant le Service Client par téléphone au 01 73 60 15 05.

Après les 12 premiers mois, vous continuerez à bénéficier du service choisi mais vous serez libres d'arrêter à tout moment, sur simple demande qui sera effective sous 30 jours après réception de votre demande.

Si vous avez une offre sans engagement, vous pourrez résilier votre abonnement à tout moment sur simple demande qui sera effective sous 30 jours après réception de votre demande. Vous disposez également, à tout moment, de la possibilité de changer d'offre A Vos Kids depuis votre espace personnel ou en contactant le Service Client par téléphone au 01 73 60 15 05.

3.5. A quel moment mon compte sera-t-il débité ?

Le montant de vos abonnements sera débité, chaque mois, sur votre compte.

3.6. Sécurité et preuve de la transaction.

La validation de votre commande vaut acceptation des présentes Conditions Générales dès lors que vous aurez coché la case correspondante. Les registres informatisés conservés dans nos systèmes informatiques et ceux de notre prestataire de paiement sont considérés comme des preuves des commandes et des paiements intervenus.

3.7. Les frais de délivrance sont-ils inclus ?

Aucun frais de délivrance ne vous sera facturé.

3.8. Est-ce que je vais recevoir un e-mail de confirmation de ma commande sur le Site ?

A compter de la validation définitive de votre souscription d'abonnement sur le Site, vous recevrez un email de confirmation, à l'adresse électronique que vous aurez indiquée sur le Site, récapitulant l'ensemble des éléments relatifs à votre souscription d'abonnements. Il est précisé que la validation de toute commande de magazines sera soumise aux éditeurs des titres concernés qui vérifieront que vous n'avez pas été abonné à la revue choisie au cours des 3 mois précédant ladite commande. Notre responsabilité ne pourra donc pas être engagée du fait du rejet d'un client par un éditeur.

4. Ma commande

4.1. Puis-je modifier ma commande une fois validée ?

Il est impossible de modifier une commande dès lors qu'elle a été validée sur le Site. Vous bénéficiez néanmoins d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription en ligne au service d'abonnement.

4.2. Quand aurais-je accès aux produits et services souscrits ?

L'email de confirmation de votre commande vous indiquera les modalités d'accès au service souscrit. Les conditions d'utilisation de chaque service souscrit sont propres à chaque éditeur. Nous vous conseillons donc d'en prendre connaissance avant toute utilisation.

Pour les abonnements magazines version papier il convient de prendre en compte la fréquence de parution et les délais d'installation de l'abonnement par l'éditeur de presse. Les abonnements papier

sont mis en place dans les délais moyens suivants, à compter de l'enregistrement de votre souscription :

- Presse quotidienne : 2 à 3 semaines
- Presse hebdomadaire : 2 à 4 semaines
- Box, Presse mensuelle et autres périodicités : 4 à 5 semaines

Pour les box, le délai de livraison est propre à chaque éditeur et dans un délai moyen de 30 jours à compter de la date de commande sur le Site.

4.3. A quoi sert la création de mon compte ?

La création d'un compte est nécessaire pour passer une commande sur le Site mais également pour apporter des modifications ou consulter vos abonnements en cours.

4.4. Que se passe-t-il si l'objet de mon abonnement cesse avant la fin ?

En cas de cessation de parution d'un magazine, d'une application ou d'une box auxquels vous êtes abonnés, nous vous en informerons par courriel dans les meilleurs délais. Afin que votre service d'abonnement ne subisse aucune interruption, nous pourrions vous proposer un autre titre, produit ou service de nature équivalente ou similaire, susceptible de répondre à votre attente. Si vous ne souhaitez pas cet autre produit ou service, vous pourrez annuler votre abonnement à tout moment.

5. Rétractation

5.1. Puis-je changer d'avis après la validation de ma commande sur le Site ?

Oui, vous bénéficiez d'un droit de rétractation.

Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription au service d'abonnement sur le Site pour exercer votre droit de rétractation, sans pénalité ni justificatif.

Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

5.2. Comment puis-je exercer mon droit de rétractation ?

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation :

- par un courrier envoyé à ADLPartner (groupe Dekuple) – A vos Kids – 3 rue Henri Rol Tanguy 93100 Montreuil, ou
- par un courrier électronique envoyé à l'adresse contact@avoskids.com .

Vous pourrez utiliser le modèle de rétractation visé à l'article 5.3 ci-après. Nous vous confirmerons la prise en compte de votre demande de rétractation.

Si vous avez un reçu une ou plusieurs box, vous devrez le(s) renvoyer à l'adresse suivante ADLPartner (groupe Dekuple) – A vos Kids – 3 rue Henri Rol Tanguy 93100 Montreuil, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après la date de notification de votre droit de rétractation. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Seules les box retournées dans un état permettant à nouveau leur commercialisation seront acceptées (retour dans leur emballage d'origine ou dans un emballage approprié permettant une protection équivalente).

Votre responsabilité ne peut être engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon

fonctionnement de ce bien. En conséquence, les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront pas repris.

5.3. Avez-vous un modèle de formulaire de rétractation ?

Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous pouvez recopier le modèle ci-dessous :

A l'attention de ADLPartner (groupe Dekuple) – A vos Kids – 3 rue Henri Rol Tanguy 93100 Montreuil ou contact@avoskids.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) suivante :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

5.4. Comment suis-je remboursé(e) en cas d'exercice de mon droit de rétractation ?

En cas d'exercice de votre droit de rétractation, nous vous rembourserons les montants éventuellement prélevés au plus tard 14 jours suivant votre demande de rétractation, et avec le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande (sauf votre accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement). Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

6. Résiliation de mon abonnement

6.1. Puis-je résilier mon abonnement à tout moment ?

Tout dépend de l'opération mise en place sur le site lors de votre achat.

S'agissant d'une offre d'abonnement d'une durée minimale de 12 mois, vous pouvez arrêter le service d'abonnement, à tout moment, au terme de ce délai, en contactant le Service Client (cf article 10.1). Vous ne pourrez donc pas arrêter votre abonnement avant ce délai mais vous pourrez, à tout moment, changer librement d'offre A Vos Kids depuis votre espace personnel ou en contactant le Service Client par téléphone au 01 73 60 15 05.

Si vous avez souscrit une offre sans engagement, vous pourrez résilier votre abonnement à tout moment sur simple demande qui sera effective sous 30 jours après réception de votre demande. Vous disposez également, à tout moment, de la possibilité de changer d'offre A Vos Kids depuis votre espace personnel ou en contactant le Service Client par téléphone au 01 73 60 15 05.

6.2. Comment résilier mon abonnement ?

Pour résilier votre abonnement, vous pouvez adresser votre demande par email ou par courrier aux adresses indiquées à l'article 10.1. Votre demande sera effective dans un délai de 30 jours suivant la réception de votre demande.

6.3. Autres cas de résiliation

Nous nous réservons le droit de refuser toute commande ou tout accès au service d'abonnement souscrit en cas de non-paiement total ou partiel de la commande ou d'une commande précédente, de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires.

6.4. Effets de la résiliation

Une fois votre contrat résilié, vous n'aurez plus accès au contenu ou service numérique et/ou vous ne recevrez plus de box ni de magazines.

Vous ne serez pas en mesure d'accéder, d'exporter ou de télécharger les contenus numériques une fois votre abonnement résilié.

7. Données personnelles

7.1 Collectez-vous des données personnelles me concernant ? Et pourquoi ?

Oui, lors de votre commande, nous vous demandons des informations vous concernant (noms et âges des enfants, nom, prénom, adresse postale et électronique...) mais également, si vous le souhaitez, des informations sur vos enfants afin notamment de personnaliser les offres proposées, traiter vos demandes de souscription d'abonnement aux produits et services, installer et gérer votre abonnement, recevoir d'autres offres et réaliser des statistiques.

Les informations demandées, signalées par un astérisque, sont obligatoires. A défaut, votre demande ne pourra être prise en compte.

Vos données sont traitées sur la base du(des) contrat(s) d'abonnement que vous souscrivez sur le Site auprès de Dékuple.

Nous pouvons également collecter des données lors de la création d'un compte. Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « [Données personnelles](#) ».

7.2. A qui sont destinées mes informations personnelles ?

Elles sont destinées à la société ADLPartner (groupe Dékuple), éditrice du Site et aux éditeurs concernés, en leur qualité respective de responsables de traitement. Elles peuvent également être communiquées aux partenaires dont vous êtes clients par ailleurs et avec qui nous réalisons une opération. Elles pourront être transmises à leurs prestataires notamment pour sécuriser nos systèmes de paiement, héberger vos données, livrer les box... Lorsqu'ils agissent en tant que sous-traitants, ils s'engagent à n'agir que sous leurs instructions et uniquement pour leur compte afin de garantir la confidentialité et la sécurité de vos données.

Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « [Données personnelles](#) ».

7.3. A quoi servent les données personnelles que vous collectez sur le Site ?

Elles sont nécessaires notamment pour personnaliser les offres proposées, traiter vos demandes de souscription au service d'abonnement, installer et gérer votre abonnement, recevoir d'autres offres,

personnaliser les offres proposées et réaliser des statistiques et enquêtes. Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « Données personnelles » : <https://www.avoskids.com/PDF/RGPD.pdf>

7.4. Quels sont mes droits et comment puis-je les exercer ?

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 06/01/78 modifiée notamment par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, ainsi qu'un droit à la limitation du traitement de vos données en contactant ADLPartner (groupe Dékuple) - A vos Kids - 3 rue Henri Rol-Tanguy 93100 Montreuil (dpo@avoskids.fr).

Vous bénéficiez également du droit de vous opposer à leur traitement, y compris à des fins de prospection.

Vous pouvez demander la portabilité des données que vous avez transmises lorsqu'elles étaient nécessaires à votre contrat ou lorsque votre consentement était requis. Vous pouvez enfin décider du sort de vos données personnelles après votre décès et ainsi choisir de les communiquer ou non à un tiers que vous désignerez.

Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « Données personnelles » : <https://www.avoskids.com/PDF/RGPD.pdf>

7.5. Combien de temps mes données seront-elles conservées ?

Vos données seront conservées maximum pour la durée de votre(vos) abonnement(s) et les trois années qui suivent, cette durée pouvant être prolongée jusqu'à expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation. Pour en savoir plus sur les autres durées de conservation, cliquez sur la rubrique « Données personnelles » : <https://www.avoskids.com/PDF/RGPD.pdf>

Pour connaître la durée de conservation de vos données par les éditeurs des services souscrits ou des partenaires A Vos Kids dont vous êtes déjà clients, nous vous invitons à lire leur politique de confidentialité sur leur site Internet.

7.6. Déposez-vous des cookies et pour quels usages ?

Oui, nous déposons des cookies essentiellement pour analyser votre navigation sur le Site. Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « Cookies » : <https://www.avoskids.com/PDF/Cookies.pdf>

8. Garanties légales

8.1. Défaut de conformité

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la **délivrance du bien** pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la **fourniture du contenu numérique ou du service numérique** pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

« 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

« 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

« 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

« 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

« 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

« Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

« Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).

« Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).

« Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. »

Reproduction des articles des Codes de la consommation relatifs à la garantie légale de conformité

Article L.217-4

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat;*
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;*
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;*
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.*

Article L.217-5

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;*
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;*
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement*
- 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;*
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;*
- 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.*

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

- ° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;*
- 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou*
- 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.*

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L.217-12

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles [1221](#) et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L.217-16

Dans les cas prévus à l'article [L. 217-14](#), le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article [L. 224-42-2](#), le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article [L. 224-25-22](#) et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

8.2. La garantie des vices cachés

Si vous estimez que le service souffre d'un défaut caché antérieur à la vente qui le rend impropre à l'usage auquel il est destiné, ou qui diminue tellement cet usage que vous ne l'auriez pas acquis, ou encore que vous n'en auriez donné qu'un moindre prix, vous pouvez bénéficier de la garantie des vices cachés.

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés conformément à l'article 1641 du code civil.

Dans ce cas, vous devez rapporter la preuve du vice, qui n'est pas présumé.

Si le vice est avéré, vous avez le choix entre les deux options suivantes :

- Renoncer au produit ou service et obtenir remboursement ;
- Le garder et vous faire rembourser une partie du prix.

Conformément à l'article 1648 du code civil votre action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée dans un délai maximum de deux ans à compter de la découverte du vice.

Exclusion de garantie : La garantie est écartée en cas de dégradation de votre fait, négligence, ou utilisation inappropriée ou due à un cas fortuit ou de force majeure.

Reproduction des articles du Code civil relatifs à la garantie légale des vices cachés conformément :

Article 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.

Article 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.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

8.3. Mises à jour

Les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien ou du contenu numérique ou du service numérique vous seront fournies le cas échéant. Ces mises à jour peuvent être fournies automatiquement.

On entend par mises à jour, les mises à jour ou les modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du bien, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du bien.

Pour autant, vous restez libres de choisir d'installer ou non les mises à jour fournies. Lorsque vous n'installez pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens (art. L. 217-19 du code de la consommation), du contenu ou du service numérique (art. L. 224-25-25 du code de la consommation) fournies, nous ne sommes pas responsables des défauts de conformité résultant uniquement de la non installation des mises à jour concernées.

9. Quelle est la responsabilité de Dékuple ?

La responsabilité de Dékuple ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit de votre fait, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

La responsabilité de Dékuple ne peut être engagée pour non-conformité du produit ou du contenu ou service numérique à la législation du pays du consommateur auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, vous devez rechercher la responsabilité de l'éditeur du produit ou service numérique ou du fabricant.

10. Comment joindre le Service clients et faire une réclamation ?

10.1. Comment contacter le service client A vos Kids ?

Vous pouvez contacter le Service clients A vos Kids par :

- téléphone au 01 73 60 15 05 (appel non surtaxé), du lundi au samedi de 9h à 19h, sans interruption, sauf jours fériés.

- courriel : contact@avoskids.com

- courrier : ADLPartner (groupe Dékuple) – A vos Kids – 3 rue Henri Rol Tanguy 93100 Montreuil.

10.2. Puis-je recourir à un service de médiation si besoin est ?

En cas de réclamation, nous vous invitons, dans un premier temps, à contacter le Service Clients. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Dékuple adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la Vente à Distance) 60 rue de la Boétie 75008 Paris.

Après une démarche amiable préalable et écrite des consommateurs vis-à-vis de Dékuple, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'a pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez [ici](#).

Vous pouvez également saisir la plateforme de résolution des litiges, créée par l'Union Européenne, en cliquant sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

A défaut d'accord amiable, vous pouvez saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat.

Le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur (article 42 du code de procédure civile) ou celui du lieu de la livraison effective de la chose ou de l'exécution de la prestation de service (article 46 du code de procédure civile).

Dernière mise à jour : 5 octobre 2023