Conditions Générales de Vente Easypara

Date de mise en ligne : 16.02.2016
Date de dernière mise à jour : 20-11-2026

Le Site www.easypara.fr est édité par la Société EASYPARAPHARMACIE. Pour consulter les Mentions Légales du Site, veuillez vous rendre sur le lien en permanence accessible depuis le Site à l'adresse https://www.easypara.fr/mentions-legales.html

Société :	**SAS EASYPARAPHARMACIE**
Adresse du siège social :	47/49 boulevard René CASSIN – promenade Corniglion Molinier, 06200 NICE France
N° Immatriculation :	499531457
Numéro TVA :	FR61499531457
Téléphone de contact :	04.65.84.99.09
Email de contact :	serviceclient@easypara.com
Directeur de la publication :	Monsieur Cédric PROSPER
Coordonnées de l'hébergeur du Site :	Platform.sh SAS - 22 rue de Palestro, 75002 Paris

EASYPARA est une marque enregistrée auprès de l'INPI et de l'EUIPO.

1. PRÉAMBULE

La Société EASYPARAPHARMACIE exerce une activité de vente en ligne et de distribution de produits parapharmaceutiques tels que notamment des cosmétiques, produits de soins et d'hygiène y compris produits capillaires et de coiffage, compléments alimentaires, autres produits de parapharmacie tel que matériel médical, par le biais de sa plateforme de vente en ligne destinée aux consommateurs et accessible à l'adresse suivante : www.easypara.fr (ci-après « le Site »).

L'accès et l'utilisation du Site et de ses services sont strictement conformément à l'article 2.

L'accès au Site est ouvert à tous les pays du monde qui n'interdisent, ni ne réglementent, de manière générale, la vente en ligne de produits de parapharmacie. Toutefois, la vente des produits du Site est limitée aux utilisateurs disposant d'une adresse de livraison en France métropolitaine, en Corse, à Monaco et dans tout autre pays tiers proposé sur le Site lors de l'inscription de l'adresse de livraison. Dans l'hypothèse où le Site ou ses produits et services seraient en tout ou partie interdit ou en violation avec le droit national de l'Utilisateur, il appartient à ce dernier de renoncer à y accéder depuis ce territoire ou tout autre territoire où il serait également interdit ou réputé illégal.

Les présentes Conditions Générale de Vente (ci-après « CGV ») sont régies exclusivement par les dispositions du Code civil et du Code de la consommation français.

Elles constituent avec la commande en ligne les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues et des produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Le Site se réserve le droit de modifier autant que nécessaire les présentes CGV ainsi que le contenu éditorial du Site et les tarifs, à tout moment et à sa seule discrétion, selon l'évolution technique du Site et de ses produits ainsi que l'évolution de la législation en vigueur. L'utilisation du Site et des produits et services qui y sont proposés est toujours soumise à la version la plus récente des CGV disponible sur le Site et accessible au public au moment de cette utilisation. Il appartient à l'Utilisateur de consulter aussi souvent que nécessaire les CGV étant entendu que celui-ci a la possibilité de les conserver en les imprimant ou en les enregistrant sur un support durable.

Lors de l'utilisation des services du Site, l'Utilisateur pourra être soumis aux éventuelles directives ou règles postées sur le Site et applicables à ses services, susceptibles de contenir des termes et conditions qui s'ajoutent aux présentes CGV. Toutes ces directives ou règles sont réputées incluses par référence dans les présentes CGV.
Les équipements permettant l'accès au Site sont à la charge exclusive de l'Utilisateur, de même que les frais de connexion induits par l'utilisation. Le Site met en garde l'Utilisateur sur la nécessité de disposer d'une connexion internet sécurisée, permettant l'accès au contenu du Site depuis le support de son choix.

2. OBJET ET CONDITIONS D'UTILISATION

Les présentes CGV ont pour objet de régir l'ensemble des relations commerciales entre le Site et l'utilisateur ayant exclusivement la qualité de consommateur (ci-après « l'Utilisateur » ou « le Client »).

Par l'utilisation du Site et notamment la commande d'un produit, l'Utilisateur reconnait être sain d'esprit, majeur capable L'Utilisateur reconnaît ainsi avoir la capacité de contracter et ne faire l'objet d'aucune mesure de protection juridique des majeurs tels que défini aux articles 425 et suivants du Code civil.
Si l'Utilisateur n'approuve pas pleinement les CGV, ce dernier n'est pas autorisé à utiliser le Site.

L'UTILISATEUR DÉCLARE AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES PRÉSENTES CGV DANS LEUR INTÉGRALITÉ ET ACCEPTER PLEINEMENT ET SANS RÉSERVE LES OBLIGATIONS QUI LUI INCOMBENT. L'UTILISATION DU SITE ET L'ACHAT DE SES PRODUITS IMPLIQUE L'ACCEPTATION SANS RESTRICTION, NI RÉSERVE DES CGV.

Toute création d'un Compte et/ou achat d'un produit sur le Site vaut adhésion et acceptation sans réserve par l'Utilisateur des CGV en vigueur au jour de la commande.
Dans le cadre de l'utilisation du Site et de ses services, il est stictement interdit notamment de :

- Copier, modifier ou altérer tout ou partie du Site ;
- Utiliser les services d'une manière qui ne serait pas loyale et sincère ;
- Utiliser tout ou partie des fonctionnalités du Site d'une façon et/ou dans un but contraire aux lois et règlements en vigueur ;
- Collecter ou recueillir sous quelque forme et dans quelque but que ce soit des données personnelles ou non ;
- Porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits d'EASYPARA, des Utilisateurs ou des tiers ;
- Tenir ou proférer des propos ou diffuser sous quelque forme que ce soit des contenus portant atteinte de quelque manière que ce soit aux droits d'autrui et de manière générale tout contenu contraire aux lois en vigueur en France ;
- Contrevenir à une disposition légale ou réglementaire en vigueur. Le Site se réserve le droit de contrôler à tout moment le respect des CGV par les Utilisateurs. Le non-respect de l'une ou l'autre des stipulations des présentes CGV met automatiquement fin à l'autorisation d'utiliser les produits et services qui y sont proposés, et peut entraîner la suppression du Compte.

Toute détérioration, ainsi qu'en l'absence d'autorisation, toute reproduction ou représentation, modification, altération, utilisation commerciale, partielle ou totale, du Site et de ses différents éléments est strictement interdite et expose son auteur à des poursuites judiciaires.
Les présentes CGV ne sauraient en aucun cas conférer à l'Utilisateur un quelconque droit ni autorisation de reproduire, représenter, modifier, altérer ou utiliser commercialement, tout ou partie des éléments du Site et de son contenu.

3. COMMANDE

3.1. Création d'un Compte

Pour passer sa commande, l'Utilisateur doit nécessairement (1) disposer d'un Compte, (2) accepter expressément et pleinement les CGV par le biais d'une case à cocher lors de la validation du moyen de paiement et (3) payer le prix du produit commandé.
La création du Compte requiert une inscription préalable de l'Utilisateur qui se traduit par le renseignement de certaines informations obligatoires et exactes à savoir : nom, prénom, e-mail et genre.
Le nombre de Compte par Utilisateur est limité à UN (1). Le Site se réserve le droit de supprimer tout doublon ou suspendre tout Compte dont il aurait des doutes légitimes concernant l'identité de son titulaire.
L'Utilisateur s'engage à ne communiquer que des informations exactes, actuelles et complètes dont il garantit en tout temps l'exactitude, la sincérité et la fiabilité, lors de la création de son Compte et tout au long de son utilisation. A défaut, l'Utilisateur est seul responsable de l'absence d'actualisation de ces informations, et notamment en cas de commande non livrée ou livrée à une adresse erronée.
L'Utilisateur est seul responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification (e-mail et mot de passe), lesquels sont personnels et confidentiels. Il supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification, le Site ne pouvant en aucun cas être tenu responsable. L'Utilisateur s'engage à informer sans délai le Site de toute perte ou divulgation éventuelle de ses moyens d'authentification, et à procéder immédiatement au renouvellement desdits moyens d'authentification.
Le Site se réserve la faculté de suspendre ou supprimer l'accès au Compte de tout Utilisateur en cas de violation par ce dernier d'une ou plusieurs des dispositions des présentes CGV ou en cas de suspicion de compromission de ses moyens d'authentification.

3.2. Modalités de la commande

Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente.

L'Utilisateur doit prendre connaissance des caractéristiques essentielles du ou des produits du Site qu'il souhaite commander en se rendant directement sur la page liée au produit et la fiche qui y est associé indiquant notamment la description du produit, les conseils d'utilisation, la composition, , le prix, les éventuelles promotions, les (pour plus de détails – article 4), etc.

Les délais de livraison et les différentes options de transporteurs et tarifs sont indiqués dans les rubriques spécialement dédiée à cet effet : https://www.easypara.fr/info-livraison-de-la-parapharmacie.html

Concernant le droit à la rétractation et les garanties légales, toutes les informations sont disponibles sur le site et dans les CGV, consultables à tout moment, afin de garantir le Client de l'accès à ses droits.

L'Utilisateur peut suivre tout au long de la navigation du Site l'accès à son panier et ce jusqu'à la validation du processus de sa commande, pour le modifier, l'annuler, vérifier les prix et quantités des produits proposés à la vente et commandés. En cliquant sur le bouton « COMMANDE AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT », le Client déclare valider le contenu de sa commande (PANIER) et accepte l'intégralité des présentes CGV par le biais d'une case à cocher.

Après avoir confirmé le contenu de sa commande et cliqué sur le bouton « COMMANDE AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT », l'Utilisateur la validera définitivement par le paiement de sa commande. La commande ne sera définitive qu'à compter de l'encaissement du prix correspondant.

Un récapitulatif des informations liées à la commande sera également communiqué à l'Utilisateur via un e-mail de confirmation de sa commande, sur l'adresse e-mail renseignée par ce dernier.

3.3. Indisponibilité des offres et/ou des produits

Les offres présentées par EASYPARA sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site et dans la limite des stocks disponibles.

Dans l'hypothèse d'une indisponibilité du produit après la passation de la commande, l'Utilisateur sera informé par mail de l'indisponibilité et de(s) option(s) qui lui s(er)ont offerte(s) par le Site (livraison partielle ou annulation et remboursement).

Conformément aux dispositions des articles L.216-2 et L.216-3 du Code de la consommation, en cas d'indisponibilité d'un produit pendant plus de trente jours à compter de la passation de la commande, après avoir enjoint EASYPARA par courrier recommandé avec accusé de réception de livrer le produit dans un délai raisonnable et à défaut d'exécution par cette dernière, l'Utilisateur dispose de la faculté d'annuler la vente et d'être remboursé du prix de sa commande (à hauteur des produits non disponibles concernés par l'annulation) dans les 14 jours suivant sa demande.

4. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX PRODUITS VENDUS

L'Utilisateur a pris connaissance des produits commercialisés par EASYPARA et de leurs caractéristiques essentielles avant la passation et la validation de sa commande. Ainsi, il commande les produits sous sa seule responsabilité et selon ses besoins tels qu'il les a préalablement estimés et déterminés. Il reconnaît porter son choix volontairement et de son seul propre arbitre sur le ou les produits faisant l'objet de sa commande.

En outre, l'Utilisateur est seul compétent pour juger de la compatibilité des produits commandés avec ceux qu'il utilise ponctuellement ou régulièrement. EASYPARA se contente d'offrir aux Utilisateurs du Site un service de vente en ligne de produits parapharmaceutiques tels que notamment des cosmétiques, compléments alimentaires et autres produits de parapharmacie. **Les produits vendus par EASYPARA ne sont pas des médicaments sur prescription, et ne sauraient en aucun cas s'analyser ou être assimilés à des médicaments, avec ou sans prescription médicale.**

Certains produits nécessitent d'être manipulés par des Médecins tels que notamment les injectables. Dans ce contexte, l'Utilisateur est clairement informé des conditions d'utilisation des produits dans la fiche produit et ne saurait y contrevenir.

En ce qui concerne les injectables, ces produits nécessitant des conditions de transport particulières, les seuls transporteurs pouvant être utilisés pour expédier des injectables sont DPD et CHRONOPOST. Vous trouverez toutes les informations concernant ces transporteurs en vous rendant sur notre page frais de port.

ATTENTION : la vente de produits de marques La Roche Posay, Vichy, Sanoflore, Skinceuticals, Kérastase et Décléor est limitée aux Utilisateurs du Site qui sont établis ou résidents dans l'Espace Économique Européen, la Suisse et le Royaume-Uni (îles Anglo-Normandes inclues). La vente des produits de marques La Roche Posay, Vichy, Sanoflore, Skinceuticals, Kérastase et Décléor est limitée à SIX (6) produits identiques par jour, par commande et/ou par Utilisateur. Toute commande et/ou livraison de produits pour une quantité supérieure à six (6) sera refusée. Les ventes de produits sont réservées aux personnes physiques pour un usage et une consommation exclusivement personnelle.

La vente de l'ensemble des gammes Pierre Fabre Dermo Cosmétique (A-derma, Avène, Ducray, Elancyl, Klorane, Galénic et René Furterer) est limitée à l'Espace Economique Européen.Toute vente effectuée en dehors de cet espace économique sera immédiatement remboursée.Espace Economique Européen : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre (partie grecque), Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Liechtenstein, Norvège.

La vente des produits Caudalie est limitée aux visiteurs du site qui sont établis ou résidents dans l'espace Economique Européen ou dans les territoires de l'Association Européenne de Libre Echange (Norvège, Suisse, Islande et Liechtenstein). La vente des produits Caudalie est limitée à quatre (4) produits identiques par jour, par commande et/ou par personne. Toute demande de livraison supérieure à ce nombre sera refusée et le

fournisseur en sera informé. Les ventes de produits sont réservées aux personnes physiques pour leur usage et consommation personnels et aux distributeurs agréés.

5. TARIFS

Toutes les offres de produits proposées sur le Site sont limitées à la France Métropolitaine, la Corse, Monaco et aux pays proposés à la livraison.

Les offres promotionnelles ne sont valables que dans la limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

La TVA est incluse dans les prix au taux légal actuellement applicable. Les prix de vente de produits mentionnés sur le Site sont indiqués, par défaut, en Euros, toutes charges comprises (ou autres devises disponibles en fonction des choix de l'Utilisateur). Les frais de livraison ne sont pas inclus dans les prix affichés sur le Site. Les autres frais supplémentaires pouvant éventuellement être mis à la charge de l'Utilisateur sont indiqués avant la conclusion du contrat.

Les frais de livraison sont calculés hors remise sur le Site et/ou code promotionnel. Pour plus d'information sur les frais de livraison, **cliquez ici.**

Le Site se réserve le droit de modifier les prix de vente des produits à tout moment. Les produits seront néanmoins facturés sur la base des tarifs et conditions en vigueur au moment de la passation de la commande.

FRAIS DE DOUANES : En cas de commande depuis un pays autre que la France métropolitaine, l'Utilisateur est considéré comme l'importateur du ou des produits concernés. Pour tous les produits expédiés hors Union Européenne et DROM-COM et notamment au Royaume-Uni, **des frais de droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'État sont susceptibles d'être exigibles**. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort, ni de la responsabilité d'EASYPARAPHARMACIE. Ils seront à la charge de l'Utilisateur et relèvent de son entière responsabilité tant en termes de déclaration que de paiement aux autorités et organismes compétents du pays concerné. En passant une commande via le Site en qualité d'importateur, l'Utilisateur déclare avoir pris intégralement et préalablement connaissance des conditions tarifaires et douanières particulières à son pays. En tout état de cause, EASYPARAPHARMACIE invite tout Utilisateur à se renseigner sur ces aspects directement auprès des autorités locales, avant toute passation de commande sur le Site. En cas de non retrait ou refus du colis par l'Utilisateur (faute de paiement des éventuels frais de douane), à la demande de l'Utilisateur, la commande ne sera pas remboursée.

6. PAIEMENT

Le paiement s'effectue au moment de la validation de la commande :
(1) par carte bancaire (CB, Visa, EuroCard, MasterCard,) sur la plateforme sécurisée de paiement SSL du tiers certificateur Hipay ou Daleynis, sur laquelle l'Utilisateur renseigne directement ses coordonnées bancaires,
(2) via Paypal ou Amazon pay
(3) via une solution de paiement en plusieurs fois proposée par les partenaires Scalapay et PayPal, sous réserve des conditions d'éligibilité définies par ceux-ci (montant minimum et maximum de commande, pays d'émission de la carte, âge, etc.).
(4) par virement bancaire.
Paiement en plusieurs fois. Le paiement en 3 ou 4 fois constitue un crédit à la consommation consenti directement à l'Utilisateur par le partenaire concerné, qui agit en qualité de prêteur. EASYPARA n'est pas le prêteur et n'intervient pas dans la décision d'octroi. L'Utilisateur conclut avec ce partenaire un contrat de crédit distinct du contrat de vente, régi par les conditions générales du partenaire. Ce dernier lui communique les informations précontractuelles, procède à l'évaluation de sa solvabilité et l'informe de son droit de rétractation.
Attention ! Un crédit coûte de l'argent et doit être remboursé.

Pour plus de détails : https://www.easypara.fr/info-paiements-parapharmacie.html

EASYPARA refuse tout règlement en espèce et par chèque.

En aucun cas, le Site n'aura accès aux coordonnées bancaires de l'Utilisateur. Les sommes versées ne sauraient en aucun cas être considérées comme des arrhes ou acomptes.

En cas de paiement par carte bancaire, le débit s'effectue au moment de la validation de la commande.

L'Utilisateur garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à une utilisation personnelle du moyen de paiement sélectionné et qu'il dispose de fonds suffisants pour régler le montant de la commande.

La société EASYPARAPHARMACIE se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit la nature et le niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par l'Utilisateur ou en cas d'incident de paiement.

Au-delà d'un certain montant de commande (environ 120 Euros) et/ou pour toutes les commandes avec une livraison express (DHL, Chronopost…), des pièces justificatives (carte d'identité et/ou justificatif de domicile de moins de trois mois) pourront être demandées (dans un but de vérification d'identité et de livraison conforme et régulière) pour finaliser la validation de la commande et autoriser la

livraison. Lesdites pièces justificatives seront automatiquement détruites dès réception du colis et/ou à l'encaissement définitif du paiement de la commande.

Réserve de propriété : les produits demeurent la pleine et entière propriété de la Société jusqu'au complet paiement du prix par l'Utilisateur.

7. LIVRAISON

La préparation de la commande et sa livraison ne pourront être exécutées qu'une fois la commande validée, le prix payé par l'Utilisateur et encaissé par EASYPARAPHARMACIE.
Les livraisons sont réputées effectuées dès mise à disposition du produit auprès du Client, notamment par le transporteur, matérialisé par le système de contrôle utilisé par le transporteur.
Attention : il existe des modalités précises quant aux produits périssables ou nécessitant des mesures de conservation particulière que le client s'engage à respecter.

7.1. Adresse de livraison

Les produits commandés sont livrés à l'adresse de livraison indiquée lors du processus de commande. **Le Site ne saurait en aucun cas être tenu responsable d'une erreur de saisie de l'adresse de livraison ou de non-réclamation du colis auprès des services postaux ou points de retraits dans les délais impartis.**

Dans cette hypothèse, tout deuxième envoi du colis sera à la charge exclusive du client lequel devra prendre contact avec le Service Client du Site. A défaut de directive de la part du Client, le Site effectuera un remboursement dans les meilleurs délais sous réserve que le colis lui ait été retourné en bon état et que les marchandises soient en parfait état de revente. Il sera déduit du remboursement les frais engagés par EASYPARA pour le retour du colis.

La société EASYPARAPHARMACIE ne pourrait être tenue responsable des éventuelles conséquences dues à un retard d'acheminement à compter de la prise en charge du colis par le transporteur.

7.2. Délais de livraison

Les délais de préparation de la commande sont de deux (2) jours ouvrables auxquels il faut ajouter le délai d'expédition qui dépend du mode de livraison choisi par l'Utilisateur, lequel est indiqué à la page « INFO LIVRAISON ». Le délai d'expédition en France métropolitaine est en moyenne de 24 à 48 heures, hors situation exceptionnelle (notamment épidémie de COVID-19).

Les délais de livraison seront également rappelés au moment du récapitulatif de la commande. Ces derniers ne sont opposables que sous réserve du paiement complet du prix de la commande par l'Utilisateur.

Concernant les commandes livrées par Chronopost en France :
Toutes les commandes passées du lundi au jeudi avant 13h seront livrées le lendemain.
Toutes les commandes passées du jeudi 13h01 au dimanche 23h59 seront livrées le mardi.

Concernant les commandes réglées par virement :
Il convient d'ajouter aux délais indiqués ci-dessus le temps d'acheminement de la saisie et de réception du virement en banque (soit deux à cinq jours en moyenne supplémentaires). Par ailleurs, les commandes dont le règlement par virement ne serait pas intervenu dans les cinq (5) jours suivant la passation de la commande seront automatiquement annulées.

7.3. Frais de livraison et délais/modalités de retrait

Le montant des frais de livraison varie selon le mode de livraison choisi par l'Utilisateur, et est indiqué toutes taxes comprises. A sa seule discrétion, il appartient à l'utilisateur de choisir le transporteur et le mode de livraison (à domicile, point de retrait, etc…). Seul l'Utilisateur sera responsable de ses choix et devra ainsi se rendre disponible pour retirer le colis et/ou se déplacer au point de relais indiqué à ses frais.

7.4. Modalités de livraison

L'Utilisateur est informé par e-mail de l'expédition de sa commande, laquelle indiquera les modalités de suivi en temps réel de la livraison.

En cas d'absence de l'Utilisateur ou du destinataire de la commande lors de la livraison, le transporteur laissera un avis de passage (papier, SMS, email, message vocal) et l'Utilisateur ou le destinataire disposera du délai indiqué par le transporteur pour récupérer le colis selon les modalités indiquées sur l'avis de passage (papier, SMS, email, message vocal). EASYPARAPHARMACIE ne saurait être tenue responsable des moyens de communication mis en place par le transporteur ainsi que les points de retraits définis par lui.

Passé ce délai, la commande sera renvoyée au Site. Le client pourra, s'il le souhaite, définir les conditions d'une nouvelle réexpédition. Les frais de traitement (frais de retour colis facturés par le transporteur) et d'expédition de la nouvelle livraison seront à la charge exclusive du client. En cas de produits périssables ou nécessitant des règles de conservation particulières, les produits issus de la commande ainsi renvoyées ne pourront plus être retournés pour des règles de sécurité évidentes. Ils seront donc jetés et/ou recyclés.

Sans préjudice du délai dont dispose le Client au titre de son droit de rétractation, le Client doit vérifier les expéditions à l'arrivée et émettre toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, voire refuser le colis, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration. Les réserves et réclamations doivent être adressées au transporteur utilisé par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois jours ouvrables suivant la livraison des produits. Une copie doit être également adressée au Site notamment par email accompagnée de photographies et de tout élément de preuve.

7.5. Transfert des risques

Les risques de perte ou de dédommagement des biens sont transférés à l'Utilisateur lors de la livraison du produit.

7.6. Problèmes de livraison

En cas de **livraison partielle** des produits de la commande, l'Utilisateur sera informé par e-mail.

En cas d'absence de livraison, l'Utilisateur devra contacter le Site afin qu'une enquête soit ouverte. L'Utilisateur sera tenu informé par e-mail des réponses fournies par la Poste ou toute autre transporteur en charge du transport (généralement dans un délai de 14 jours ouvrés). Si le colis est retrouvé, il sera alors renvoyé à l'Utilisateur. En cas de déclaration de perte, le Site procédera immédiatement aux formalités de remboursement de la commande correspondant au colis perdu (produits et frais de port).

En cas de **retard ou d'absence de livraison** au plus tard sept jours à compter de la date de livraison indiquée sur le site à la rubrique « SUIVI DE COMMANDE », sous réserve que ce retard ne soit pas dû à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence française ou à un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, l'Utilisateur dispose de la faculté d'annuler sa commande.

Dans les 14 jours ouvrés suivant la demande d'annulation par l'Utilisateur, le Site effectuera une demande de remboursement auprès de la banque ou suivant le même moyen de paiement utilisé.

En tout état de cause, en cas de problème de livraison, l'Utilisateur est encouragé à contacter le Service Client pour tenter de solutionner le problème avant d'effectuer toute autre démarche.

L'Utilisateur devra prendre contact avec le Site pour organiser une nouvelle livraison du colis. Les frais de réexpédition seront intégralement à sa charge et l'Utilisateur devra également régler les taxes d'importation et/ou droits de douane, facturés par le transporteur, pour obtenir la nouvelle livraison de son colis. A défaut de prise de contact et de paiement par l'Utilisateur des frais visés ci-dessus dans un délai de 15 jours à compter du refus de la première livraison, la vente sera annulée et les sommes réglées au titre de la vente resteront acquises à EASYPARAPHARAMACIE. Aucun remboursement ne sera dû à l'Utilisateur.

En tout état de cause, un refus ou une absence de retrait par l'Utilisateur du colis ne saurait s'analyser comme un retard ou une absence de livraison. Il pourra être considéré comme fautif et entrainer de ce fait des frais de traitement (frais de retour marchandise avec éventuel frais de douane A/R).

8. NUMEROS D'IDENTIFICATION UNIQUE AU REGISTRE NATIONAL DES PRODUCTEURS

En application de l'article L.541-10-13 du code de l'environnement, Easyparapharmacie s'est vu attribuer les numéros uniques suivants :
- Papiers graphiques et emballages : FR463180_01HCWJ
Ces identifiants démontrent que Easypara s'est acquittée de ses obligations d'enregistrement au registre des producteurs pour chacun de ces produits.

9. DROIT DE RÉTRACTATION

9.1. Principe général

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 et suivants du Code de la consommation, **l'Utilisateur consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du même Code.**

Pour exercer son droit de rétractation, l'Utilisateur peut remplir et adresser le formulaire en ligne « DROIT DE RÉTRACTATION », ou adresser directement sa demande (sous réserve que celle-ci soit dénuée d'ambiguïté et spécifie les produits concernés) par e-mail à l'adresse serviceclient@easypara.com, par courrier à EASYPARA, 47 boulevard René CASSIN – 06200 NICE. Il peut également utiliser l'interface directement

disponible depuis son compte.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans les délais et suivant les formes requises, l'Utilisateur recevra un e-mail de confirmation de réception de sa demande, lequel indiquera la procédure à suivre pour renvoyer le ou les produits concernés par la rétractation. En tout état de cause, l'Utilisateur dispose de quatorze (14) jours pour retourner les produits concernés par la rétractation à compter de la notification de sa demande.

L'Utilisateur sera remboursé de l'intégralité des sommes versées - à l'exclusion des frais de retour qui restent à la charge exclusive de l'Utilisateur et des frais supplémentaires liés au mode de livraison choisi par ce dernier.

Le remboursement sera effectué au plus tard dans les quatorze jours suivant la notification de la décision de l'Utilisateur de se rétracter. Cette date de remboursement peut être différée jusqu'à la récupération du produit ou fourniture par l'Utilisateur de la preuve d'expédition, la date retenue étant celle du premier des deux faits.

A défaut de demande contraire, le remboursement s'effectuera par le biais du même moyen de paiement que celui utilisé par l'Utilisateur lors du paiement de la commande.

9.2. Exclusions

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé, **sont exclus du droit de rétractation tous les produits qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et liés à la cosmétique, l'hygiène de la personne (maquillage, crème, vernis, gel douche, shampoing, rouge à lèvres, tous les produits cosmétiques operculés, etc…), la sécurité de la personne (produit muni d'aiguille et/ou de seringues, produit insérable dans toute partie du corps, etc) , ainsi que tous les produits nécessitant des conditions de conservation particulière (notamment les probiotiques, produits de comblement, etc…).**

Par ailleurs, il est rappelé à l'Utilisateur que le droit de rétractation ne saurait s'appliquer dans les cas suivants :

En dehors des délais légaux ;
A défaut de respect de l'ensemble des préconisations légales ;
S'ils ont été descellés ;
S'ils sont impropres à la revente (notamment produits périssables) ;
S'ils présentent des traces d'utilisation ;

Pour des produits non concernés par le droit de rétractation à savoir les produits d'hygiène, périssables et ceux nécessitant une conservation particulière (tel que notamment mais non limitativement les dispositifs médicaux/injectables/autotest). L'Utilisateur en sera informé dans la Fiche Descriptive du produit commandé et avant la validation de sa Commande.

Pour les produits nécessitant une protection ou une conservation particulière (notamment les probiotiques, les injectables), les Clients doivent s'assurer d'être présents lors de la livraison. En cas de retard ou d'absence du client à la livraison, ou en cas de refus non justifié du colis, celui-ci ne sera ni remboursé, ni échangé, ni livré une seconde fois, ni tenu à la disposition du client et ce, pour des raisons de sécurité de la personne.

En cas de dépréciation de produits retournés – au titre de l'exercice du droit de rétractation – résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du ou des produit(s), l'Utilisateur pourra se voir retenir par le Site une somme sur les sommes remboursées, au titre de ladite dépréciation.

En cas de problème , EASYPARA se réserve le droit de refuser toute commande ultérieure.

10. GARANTIES LÉGALES

Les produits livrés par le Site sont conformes à la réglementation en vigueur en France. Ils bénéficient, conformément aux dispositions légales en vigueur, de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés.

Les dispositions de cet article n'empêchent pas l'Utilisateur de bénéficier du droit de rétractation.

10.1. Garantie de conformité

Le Site délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5 du Code de la consommation. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien qui apparaissent dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci, conformément à l'article L. 217-3 du même code. 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 réalisée sous sa responsabilité.

Le bien est conforme au contrat s'il répond aux caractéristiques convenues entre les parties ainsi qu'aux critères objectifs définis à l'article L. 217-5 du Code de la consommation, et notamment :

1º 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;
2º Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.
Il ne peut être dérogé à ces critères objectifs que si l'Utilisateur a été spécifiquement informé de la caractéristique particulière du bien qui s'écarte de ces critères et s'il l'a expressément et séparément acceptée lors de la conclusion du contrat, conformément à l'article L. 217-6 du Code de la consommation.

En cas de défaut de conformité, l'Utilisateur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Le Site procède à la mise en conformité sans aucun frais pour l'Utilisateur, dans un délai qui ne peut excéder trente (30) jours suivant sa demande et sans inconvénient majeur pour lui, conformément aux articles L. 217-9 et L. 217-10 du Code de la consommation.

L'Utilisateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le bien, ou la résolution du contrat contre restitution du prix, dans les conditions prévues aux articles L. 217-14 et L. 217-15 du Code de la consommation, notamment si le Site refuse la mise en conformité, si celle-ci excède le délai de trente jours, si elle occasionne un inconvénient majeur pour l'Utilisateur, ou si le défaut de conformité persiste. La résolution n'est pas ouverte si le défaut de conformité est mineur.

Le délai de garantie de deux ans ne doit pas être confondu avec le délai de prescription de l'action : conformément à l'article L. 217-3, dernier alinéa, du Code de la consommation et aux articles 2224 et suivants du Code civil, l'action de l'Utilisateur se prescrit par cinq ans à compter du jour où il a eu connaissance du défaut de conformité.

L'Utilisateur n'a pas à rapporter la preuve de l'existence du défaut au jour de la délivrance : les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de celle-ci, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué (article L. 217-7 du Code de la consommation).

La garantie de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le produit.
Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six (6) mois. Lorsque l'Utilisateur a choisi la réparation et que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le Site, la mise en conformité par remplacement fait courir un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé, à compter de sa délivrance (article L. 217-13 du Code de la consommation).

10.2. Garantie des vices cachés

Les produits vendus par le Site bénéficient de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Le Site 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. 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. L'Utilisateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

10.3. Modalités d'exercice

Pour toute demande concernant les garanties légales, l'Utilisateur doit alors contacter le Site via la rubrique « NOUS CONTACTER » ou par téléphone au 04.65.84.99.09 (numéro non surtaxé) aux heures d'ouverture indiquées sur le Site. Conformément à l'article D. 211-1 du Code de la consommation, le professionnel responsable de la mise en œuvre des garanties légales est : EASYPARAPHARMACIE, 47/49 boulevard René CASSIN – promenade Corniglion Molinier, 06200 NICE, téléphone 04.65.84.99.09, adresse électronique : serviceclient@easypara.com.

Les produits doivent être retournés dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

ATTENTION : les garanties légales ne couvrent pas les défauts résultant d'une modification, d'une réparation, d'une intégration ou d'une utilisation non conforme du produit par le Client, ni l'usure normale. Elles ne concernent pas davantage les vices apparents ni les produits endommagés lors du transport, lesquels doivent faire exclusivement l'objet de la procédure de vérification prévue à l'article 7.4 des présentes CGV. En cas de retours abusifs, la société se réserve le droit de refuser toute commande ultérieure.

10.4. Notice harmonisée européenne sur la garantie légale de conformité

Conformément à l'article 22 bis de la directive 2011/83/UE, inséré par la directive (UE) 2024/825 du 28 février 2024, et au règlement d'exécution (UE) 2025/1960 de la Commission du 25 septembre 2025, applicable à compter du 27 septembre 2026, le Site met à la disposition de l'Utilisateur, préalablement à la conclusion du contrat, la notice harmonisée de l'Union européenne rappelant les principaux éléments de la garantie légale de conformité avec un QR Code scanable. Cette notice est accessible : ici. Elle ne se substitue ni aux stipulations du présent article, ni à l'encadré figurant en annexe des présentes CGV.

10.5. Mises à jour logicielles des produits comportant des éléments numériques

Pour les biens comportant des éléments numériques, notamment les appareils associés à une application mobile, le Site met à la disposition de l'Utilisateur la durée, communiquée par le producteur, pendant laquelle les mises à jour logicielles restent compatibles avec les fonctionnalités du bien, conformément à l'article L. 111-6 du Code de la consommation. Cette durée est indiquée sur la fiche de chaque produit concerné.

11. RESPONSABILITÉ

Les produits vendus par le Site donnent accès à des informations générales sur des thématiques en lien avec la nutrition, la diététique, la santé et le sport en l'état actuel des connaissances.

EASYPARAPHARMACIE se contente d'offrir aux Utilisateurs du Site un service de vente en ligne de produits parapharmaceutiques tels que notamment des cosmétiques, compléments alimentaires et autres produits de parapharmacie. **Les produits vendus par EASYPARAPHARMACIE ne sont pas des médicaments, et ne sauraient en aucun cas s'analyser ou être assimilés à des médicaments, avec ou sans prescription médicale, ni à une prestation de conseils en diététique, de conseils médicaux ou de proposition de régime alimentaire.**

Il appartient notamment à l'Utilisateur d'adapter les produits choisis, les conseils et informations contenues dans leurs descriptifs à ses habitudes alimentaires, ses allergies, ses intolérances, son état de santé, ses besoins nutritionnels, ses activités sportives, son mode de vie, ses capacités physiques et respiratoires, sa morphologie et les recommandations de son ou ses médecins le cas échéant. Le site ne garantit pas leur adéquation en termes d'utilisation et de résultat pour l'utilisateur.

Malgré le soin, le sérieux et la rigueur apportés au traitement et à la sélection des informations, le Site décline toute responsabilité concernant les erreurs ou omissions portant sur les informations délivrées notamment dans les fiches descriptives desdits produits.

LE SITE NE SAURAIT EN AUCUN CAS ETRE TENU RESPONSABLE DE L'INTERPRÉTATION OU DE L'UTILISATION DES CONTENUS, INFORMATIONS ET DES PRODUITS EN EUX-MÊMES, NI DES CONSÉQUENCES QUI EN DÉCOULENT, NI DE L'INADÉQUATION DES PRODUITS COMMANDÉS AUX BESOINS DE L'UTILISATEUR.

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, L'UTILISATEUR RECONNAIT QUE L'UTILISATION QU'IL FAIT DES PRODUITS SE FAIT SOUS SES SEULS CONTRÔLE, DIRECTION ET RESPONSABILITÉ.

EN CAS DE DOUTE, IL INCOMBE À L'UTILISATEUR DE CONSULTER DES PROFESSIONNELS COMPÉTENTS DANS LE DOMAINE DE LA NUTRITION, DE LA SANTÉ ET DU SPORT.

La responsabilité d'EASYPARAPHARMACIE au titre des obligations des présentes CGV ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers même s'il est prévisible, à la faute de l'Utilisateur, ou à la survenance d'un évènement de force majeure tel que défini par les juridictions françaises ou à tout autre évènement qui n'a pas été raisonnablement sous le contrôle exclusif de EASYPARAPHARMACIE.

LE SITE DECLINE TOUTE RESPONSABILITE QUANT AUX DOMMAGES INDIRECTS CAUSÉS À L'OCCASION DE L'UTILISATION DU SITE. DANS L'HYPOTHÈSE OÙ LA RESPONSABILITÉ DU SITE DEVAIT ETRE ÉTABLIE ET RETENUE À RAISON D'UN PRÉJUDICE SUBI PAR LE CLIENT, IMPUTABLE EXCLUSIVEMENT ET DIRECTEMENT À LA PASSATION D'UNE COMMANDE, CELLE-CI EST LIMITÉE AU MONTANT DE LA COMMANDE PAYÉE PAR L'UTILISATEUR. TOUTE RÉCLAMATION DÉPOSÉE PAR UN UTILISATEUR CONTRE EASYPARAPHARMACIE DOIT ÊTRE FORMULÉE DANS UN DÉLAI DE DOUZE (12) MOIS SUIVANT L'APPARITION DE L'ÉVÈNEMENT, OBJET DE LADITE RÉCLAMATION.

L'utilisation du Site et de ses produits par l'Utilisateur implique la connaissance et l'acceptation par celui-ci des caractéristiques et limites afférentes au réseau Internet, et notamment en ce qui concerne sa fiabilité.

L'Utilisateur est informé qu'EASYPARAPHARMACIE peut être amenée à interrompre momentanément l'accès au Site pour des raisons techniques, et notamment pour en effectuer la maintenance. L'Utilisateur accepte expressément ses interruptions et renonce à exercer une quelconque réclamation à ce sujet, quelques soient les circonstances de ladite interruption.

Le Site ne saurait en aucune circonstance être tenu responsable de tout dysfonctionnement du réseau empêchant le bon fonctionnement du Site, toute suppression ou perte de donnée, toute conséquence d'un virus, bug, anomalie ou défaillance informatique, ainsi que plus généralement de tout dommage causé à l'ordinateur ou autre équipement utilisé par l'Utilisateur pour accéder au Site - étant entendu que la présente liste n'est pas limitative.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L’ensemble des textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres, images, photographies, vidéos, textes de description des produits reproduits ou représentés sur le Site sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la Propriété Intellectuelle (en ce compris la propriété industrielle et la propriété littéraire et artistique) et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du Code est autorisée. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments listés ci-avant est strictement interdite.

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs ainsi que toute dénomination de manière générale reproduits sur le Site, son contenu ainsi que le contenu afférent aux produits sont protégés notamment au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du Site et/ou du titulaire de la marque.

L'Utilisateur s'interdit notamment :
La fixation ou l’extraction par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu du Site sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit ;
La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu du Site, quelle qu'en soit la forme.

La création de tout lien hypertexte de redirection vers tout autre site ou page tiers ne peut se faire qu’avec l’autorisation du Site, et en tout état de cause sous réserve qu'aucune confusion ne puisse exister dans l'esprit des Utilisateurs sur l'identité du site ou la provenance des informations.

Chez Easypara, nous nous engageons à utiliser l'intelligence artificielle (IA) de manière éthique et transparente afin d'améliorer l'expérience de nos clients. Nous sélectionnons nos outils d'IA en fonction de leurs garanties de sécurité et de confidentialité des données, dans le respect du RGPD. Les contenus produits avec l'aide de l'IA sont relus et validés par nos équipes avant publication. Aucune décision importante vous concernant n'est prise par une IA sans intervention humaine. Votre confiance compte pour nous : nous appliquons notre charte interne d'utilisation de l'IA ainsi que les recommandations des autorités compétentes, notamment la CNIL.

13. DONNÉES PERSONNELLES

Pour une information complète sur le traitement et la gestion de ses données personnelles, l’Utilisateur est invité à consulter la Politique de protection des données personnelles accessible à l’adresse suivante : https://www.easypara.fr/protection-donneespersonnelles.html

14. CONVENTION DE PREUVE

Conformément aux dispositions de l’article 1368 du Code civil, les parties entendent fixer, dans le cadre des prestations, les règles relatives aux preuves recevables entre elles en cas de litige et à leur force probante. Les dispositions qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s’engagent à respecter le présent article.

Le Site et l’Utilisateur s’engagent à accepter qu’en cas de litige, les données issues de tout enregistrement informatique, téléphonique, numérique, e-mail ainsi que tout élément transmis par le client constituent la preuve de l’acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que la preuve de la matérialité des prestations réalisées par le Site au moyen de services à distance utilisés (internet, téléphone, SMS, renseignements téléphoniques, logs de connexions, etc…). Les Parties acceptent irrévocablement qu’en cas de litige, la portée de ces documents, informations et enregistrements est celle accordée à un original, au sens d’un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

Les contrats conclus sur le Site (données relatives à la passation de la commande et les CGV en vigueur au jour de ladite commande) sont archivés pour une durée de dix (10) ans. L’utilisateur peut accéder aux contrats archivés en en faisant la demande par e-mail à l’adresse service.client@easyparapharmacie.com ou par courrier postal à l’adresse indiquée en en-tête des présentes.

15. DIVERS

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.
Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

16. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

En cas de litige, l'Utilisateur pourra recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige, en application des dispositions de l'article L.612-1 du Code de la consommation. Après avoir écrit au Site, le Consommateur pourra saisir le Service du Médiateur pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti : FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris– http://www.mediateurfevad.fr.

L'Utilisateur peut, à tout moment, consulter ses droits en cliquant sur les liens suivants : www.legifrance.fr et www.cnil.fr.

Tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la non-exécution des présentes Conditions Générales de Vente relève des juridictions territorialement compétentes en application des règles du code de procédure civile. L'Utilisateur consommateur peut saisir, à son choix, soit l'une de ces juridictions, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ENCADRÉ RELATIF AUX GARANTIES LÉGALES

« Annexe à l'article D. 211-2 du code de la consommation ».

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 porté 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.