

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La boutique en ligne du site Audiophonics.fr a été mise en place par la société Audiophonics, qui est l'exploitante de ce site.

Toute prise de commande au titre d'un produit figurant au sein de la boutique en ligne du site web Audiophonics.fr suppose la consultation préalable des présentes conditions générales.

En conséquence, le consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où le client souhaite commander en ligne les produits présentés dans le cadre de la boutique du site web.

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le consommateur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces conditions générales.

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme.

En cas de litige ou de réclamation, le consommateur s'adressera en priorité à la société Audiophonics pour obtenir une solution amiable.

Dans un second temps et en cas de recours, le consommateur pourra déposer une réclamation auprès de l'organisme adapté.

La boutique en ligne mise en place par la société Audiophonics dans le cadre du site web mentionne les informations suivantes :

- Processus de commande*
- Preuve de transaction*
- Informations sur les produits*
- Disponibilité des produits*
- Prix*
- Modalités de paiement*
- Caractère non-contractuel des photographies*
- Modalités de livraison*
- Problème de livraison du fait du transporteur*
- Erreur de livraison*
- Garantie des produits*
- Droit de rétractation*
- Service Après Vente*
- Force majeure*
- Documents contractuels*
- Entrée en vigueur des CGV*
- Signature électronique*
- Newsletter et Opt-in*
- Propriété intellectuelle*
- Informatique et Libertés*
- Non validation partielle*
- Non renonciation*
- Médiation*

## **Article 1 : Processus de commande**

Il est nécessaire de disposer d'un compte client pour commander sur le site.

Le processus de commande débute lorsque le client valide son panier et rentre dans le tunnel d'achat.

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par d'e-mail au plus tard au moment de la livraison ou à défaut, à l'adresse indiquée par le consommateur au sein du bon de commande.

Le minimum de commande est de 5€ HT hors frais de transport.

## **Article 2 : Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société Audiophonics dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

### **Article 3 : Informations sur les produits**

La société Audiophonics présente sur son site web les produits à vendre avec les caractéristiques nécessaires qui permettent de respecter l'Article L 111-1 du Code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour le consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

Les offres présentées par la société Audiophonics ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Produits sur mesure et personnalisés :

Ce processus engageant d'autres acteurs que la société Audiophonics, aucune commande comportant un ou plusieurs produits custom ne pourra être annulée ou modifiée (Transformateur torique sur mesure, cordons sur mesure etc.) .

### **Article 4 : Disponibilité des produits**

La commande sera traitée au plus tard dans un délai de 3 jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a passé sa commande.

En cas d'indisponibilité totale du produit commandé, notamment du fait de nos fournisseurs, le consommateur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande.

**Le consommateur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du produit.**

### **Article 5 : Prix**

Les prix sont indiqués en euros et ne sont valables qu'à la date de l'envoi du bon de commande par le consommateur. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la T.V.A. applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable T.V.A. sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

### **Article 6 : Modalités de paiement**

Pour régler sa commande, le consommateur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement visés au sein du bon de commande (CB, Paypal, Kwixo, Virement bancaire, chèque.)

Le consommateur garantit la société Audiophonics qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. La société Audiophonics se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non paiement. La société Audiophonics se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Pour les commandes importantes la société Audiophonics peut mettre en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu. Dans le cadre de cette vérification, il sera demandé au client d'adresser par fax à la société Audiophonics une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile.

La commande ne sera validée qu'après réception et vérification par nos services des pièces envoyées.

Les informations bancaires que vous donnez, cryptées sur votre propre ordinateur, ne circuleront jamais en clair sur Internet.

Le paiement s'effectue directement sur le serveur SystemPay, partenaire de la Caisse d'épargne, qui est externe au site Audiophonics.

Aucun numéro de carte bancaire n'est stocké chez le commerçant.

### **Article 7 : Caractère non-contractuel des photographies**

Les photographies des produits disponibles sur le site [www.audiophonics.fr](http://www.audiophonics.fr) sont diffusées à titre d'illustration dudit produit. Audiophonics s'engage à proposer des photographies au plus proche du produit réel. Cependant, des différences peuvent apparaître entre la photographie et le produit réel en fonction d'évolution du produit, ou de variation de production. En cas de différence substantielle entre la photographie et le produit réceptionné par le client, Audiophonics assurera la reprise, l'échange ou remboursement du produit.

### **Article 8 : Modalités de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande, lorsque tous les articles sont

en stock.

La société Audiophonics propose différents modes de livraison avec des délais allant de 24h à 72h, et avec une politique tarifaire appliquée en fonction du poids. Le client est averti lors de l'envoi de son colis et dispose d'un numéro de tracking pour suivre l'arrivée de son colis.

Le consommateur est tenu de vérifier l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison et de signaler les dommages dus au transporteur sur le bon de livraison, ainsi qu'à la société Audiophonics, dans un délai d'une semaine.

Le consommateur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison. En ce qui concerne l'expédition, dès que nous procédons à un envoi, vous recevez immédiatement un email vous en informant.

#### En cas de retard de livraison :

En cas de retard de livraison par rapport à la date que nous vous avons indiqué dans le mail d'expédition, vous pouvez nous signaler ce retard par l'intermédiaire du formulaire de contact. Nous contacterons alors la Poste pour faire démarrer une enquête. Une enquête Poste peut durer jusqu'à 21 jours à compter de la date de début de l'enquête. Si pendant ce délai, le produit est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement à votre domicile (la majorité des cas). Si en revanche le produit n'est pas retrouvé à l'issue du délai de 21 jours d'enquête, la Poste considère le colis comme perdu. C'est seulement à ce moment que nous pouvons vous renvoyer un produit de remplacement, à nos frais. Si le ou les produits commandés n'étaient plus disponibles à ce moment, nous vous rembourserions le montant des produits concernés par la perte du transporteur. Si le ou les produits étaient encore disponibles, mais avaient changé de prix de vente sur le site, nous appliquerions les nouveaux prix de vente, soit en vous remboursant par chèque de la différence, soit en demandant un chèque complémentaire concernant cet écart de prix. Nous déclinons toute responsabilité quant à l'allongement des délais de livraison du fait du transporteur, notamment en cas de perte des produits ou de grève.

Pour les produits hors stock, les délais de réapprovisionnement indiqués sur les fiches produits, sont des jours ouvrés, donnés à titre indicatif.

#### **Article 9 : Problèmes de livraison du fait du transporteur**

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature du client. Le consommateur devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les deux 2 jours ouvrables suivants la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. Le consommateur devra transmettre copie de ce courrier à :

Audiophonics

Service Client,

AudioPhonics SARL 10, Rue Marcelin Berthelot 33270 FLOIRAC

En cas de retard de livraison par rapport à la date que nous vous avons indiquée dans le mail d'expédition, nous vous demandons de nous signaler ce retard en nous envoyant un mail. Nous contacterons alors le transporteur pour faire démarrer une enquête. Une enquête La Poste peut durer jusqu'à 21 jours à compter de la date de début de l'enquête. Si pendant ce délai, le produit est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement à votre domicile (la majorité des cas). Si en revanche le produit n'est pas retrouvé à l'issue du délai de 21 jours d'enquête, la Poste considère le colis comme perdu. C'est seulement à ce moment que nous pouvons vous renvoyer un produit de remplacement, à nos frais. Si le ou les produits commandés n'étaient plus disponibles à ce moment, nous vous rembourserions le montant des produits concernés par la perte du transporteur. Si le ou les produits étaient encore disponibles, mais avaient changé de prix de vente sur le site, nous appliquerions les nouveaux prix de vente, soit en vous remboursant par chèque de la différence, soit en demandant un chèque complémentaire concernant cet écart de prix. Nous déclinons toute responsabilité quant à l'allongement des délais de livraison du fait du transporteur, notamment en cas de perte des produits ou de grève. De plus, le consommateur est tenu de vérifier l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison et de signaler les dommages dus au transporteur sur le bon de livraison, ainsi qu'à la société, dans un délai de 48H. La facture est envoyée avec le colis, à l'adresse de livraison.

#### **Article 10 : Erreurs de livraison**

Le consommateur devra formuler auprès de la société Audiophonics le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au delà de ce délai sera rejetée.

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera la société Audiophonics de toute responsabilité vis à vis du consommateur.

A réception de la réclamation, la société Audiophonics attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail, par fax ou par téléphone au consommateur.

L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution au consommateur d'un numéro d'échange selon la démarche présentée ci-dessus.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à la société Audiophonics dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante :  
Audiophonics  
Service retour,  
AudioPhonics SARL 10, Rue Marcelin Berthelot 33270 FLOIRAC

Pour être accepté, tout retour devra être signalé au préalable au Service Client de la société Audiophonics.

Les frais d'envoi sont à la charge de la société Audiophonics, sauf dans le cas où il s'avérerait que le produit repris ne correspond pas à la déclaration d'origine faite par le consommateur dans le bon de retour.

### **Article 11 : Garanties des produits**

Audiophonics propose plusieurs niveaux de garanties (tous gratuits) sur les produits vendus sur le site.

- Une garantie contractuelle dite "Garantie vendeur" d'une durée de 2ans (*pour les produits achetés à partir du 18/03/2016*) à compter de la date de délivrance pour l'intégralité des produits (\*). Le consommateur peut alors faire une demande de S.A.V pour réparation ou échange en contactant la société Audiophonics via le site web, et sera informé des modalités.

En cas d'échange, il sera impératif que le produit soit retourné dans son emballage d'origine avec l'intégralité de ses accessoires.

De plus, compte tenu de la fréquence de renouvellement des composants des produits techniques, Audiophonics pourra, sur demande, informer le consommateur de la disponibilité des pièces de rechange des produits proposés et des modalités pour éventuellement se les procurer.

- La garantie légale de conformité : (*Art. L. 211-1 à L. 212-1 du Code de la consommation*)

Art. L. 211-4. Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L. 211-7. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 2 ans à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

En effet, si le défaut apparaît plus de 2 ans après l'achat, le client ne peut bénéficier de la garantie de conformité que si ce dernier apporte la preuve que le défaut existait au jour de l'achat.

Art. L. 211-9. En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Art. L. 211-10. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Art. L. 211-11. L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

- La garantie légale contre les vices cachés : (*Art. 1641 à 1649 du Code civil*)

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

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés. Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés. Un remboursement partiel ou total peut être obtenu, ou bien la résolution du contrat.

Attention : l'action en garantie pour vices cachés doit être intentée dans les plus brefs délais, au maximum 2 ans, à compter de leur découverte.

**(\*) Important :** La durée de garantie des tubes est de 90 jours et les haut-parleurs ne sont pas garantis en cas de défaut physique ou de bobine cramée.

### **Article 12 : Droit de rétractation**

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours ouvrables pour retourner, à ses frais, les produits ne lui convenant pas. Ce délai court à compter du jour de la livraison de la commande du consommateur.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est protégé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

**Tout retour devra être signalé au préalable auprès du Service Client de la société Audiophonics grâce au formulaire de rétractation disponible dans le compte client.**

**Ceci permet d'attribuer un numéro RMA au produit qui devra être envoyé en Colissimo Recommandé à Audiophonics.**

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité, à l'exception des frais de retour.

Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, le consommateur a le choix de demander soit le remboursement des sommes versées, soit l'échange du produit.

Dans le cas d'un échange, **la réexpédition se fera aux frais du consommateur.**

En cas d'exercice du droit de rétractation, la société Audiophonics fera tous les efforts pour rembourser le consommateur dans un délai de 14 jours.

Cependant, compte tenu du caractère technique des produits vendus, ce délai pourra être étendu à 30 jours, en particulier lorsque le produit a besoin d'une vérification technique (cf produits devant être testés au préalable).

Le consommateur sera alors remboursé par crédit de son compte bancaire (transaction sécurisée) en cas de paiement par carte bancaire, ou par chèque dans les autres cas.

**Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble (avec leurs accessoires), dans leur emballage d'origine et en parfait état (aucune trace, non salis...).**

Tout produit qui aura été abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé. Les articles retournés incomplets, endommagés ou salis par le Client seront refusés.

Exceptions : Ne pourront être repris

- Les produits scellés, ou avec un packaging particulier type plastique ayant été ouvert par le client
- Les produits faits sur mesure pour le client ou les produits à la coupe tels que les transformateurs, câbles au mètre, montage de cordon etc
- Les produits qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

L'agrément pourra être refusé en cas de non-respect des modalités de rétractation ici envisagées.

### **Article 13 : Service Après Vente (SAV)**

Audiophonics propose à ses clients un S.A.V pour les produits sous garantie.

Tout envoi devra être signalé au préalable auprès du Service Client de la société Audiophonics grâce au formulaire de contact.

**Ceci permet d'attribuer un numéro RMA au produit qui devra être envoyé en Colissimo Recommandé à Audiophonics.**

### **Article 14 : Force majeure**

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure. Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivi.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre; l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

#### **Article 15 : Documents contractuels**

Le présent contrat est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique décroissant : les présentes conditions générales; le bon de commande.

En cas de contradiction entre les dispositions contenues dans les documents de rang différent, les dispositions du document de rang supérieur prévaudront.

#### **Article 16 : Entrée en vigueur - durée des CGV**

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à la date de signature du bon de commande.

Les présentes conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction des garanties dues par la société Audiophonics.

#### **Article 17 : Signature électronique**

Le "double clic" du consommateur au titre du bon de commande constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

#### **Article 18 : Newsletter et Opt-in**

Audiophonics dispose d'une newsletter exclusivement envoyée aux clients ayant acceptés de recevoir ce bulletin d'information conformément à la règle de l'opt-in.

Chaque inscrit conformément à la loi Informatiques et Libertés, peut choisir de ne plus recevoir d'e-mail de la part d'Audiophonics et d'être ainsi désinscrit de notre base de données.

#### **Article 19 : Propriété intellectuelle**

L'intégralité du site et de ses composants (images, photos, textes...) sont la propriété exclusive de Audiophonics.

Le droit d'utilisation des logiciels de la société Audiophonics, ainsi que ceux distribués par elle, est accordé au consommateur à titre non exclusif, personnel et non transmissible, conformément au Code de la Propriété Intellectuelle. Toutefois, au titre de l'Article L122-6-1 de ce Code, le consommateur dispose d'un droit de reproduction exclusivement pour l'établissement d'une copie de sauvegarde, lorsque celle-ci est nécessaire pour préserver l'utilisation du logiciel. En tout état de cause, l'auteur du logiciel conserve un droit de propriété sur son œuvre, que le consommateur s'engage à respecter.

#### **Article 20 : Informatique et Libertés**

Les informations qui sont demandées au consommateur sont nécessaires au traitement de sa commande et seront communiquées uniquement aux partenaires contractuels de la société Audiophonics intervenant dans le cadre de l'exécution de cette commande.

Le consommateur peut écrire à la société Audiophonics dont les coordonnées sont au sein de la charte de confidentialité figurant dans le cadre du site web, pour s'opposer à une telle communication, ou pour exercer ses droits d'accès, de rectification à l'égard des informations le concernant et figurant dans les fichiers de la société Audiophonics, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978.

#### **Article 21 : Non validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées 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.

#### **Article 22 : Non renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **Article 23 : Médiation**

Conformément à l'article L133-4 du Code de la consommation, en cas de réclamation ou de contestation, le consommateur peut contacter directement notre service client :

- par mail : support@audiophonics.fr

- par courrier : Audiophonics - Service médiation – 10 rue Marcelin Berthelot 33270 FLOIRAC - FRANCE

Dans le cas où la réponse à sa réclamation ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, le consommateur peut saisir l'organisme de médiation auquel adhère la société Audiophonics : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. Ce médiateur peut être contacté :

- par courrier à l'adresse suivante : 27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond, +33 (0)9 88 30 27 72
- sur son site internet : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

Pour que le litige soit examiné par le médiateur, plusieurs conditions doivent être remplies, conformément à l'article L.612-2 du Code de la consommation :

- justifier d'avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite
- ne pas présenter une demande manifestement infondée ou abusive
- que le litige n'ait pas été précédemment examiné ou ne soit pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- qu'un délai de moins d'un an se soit écoulé entre sa réclamation écrite auprès du professionnel et le dépôt de sa demande
- que le litige relève bien de sa compétence.

La commission européenne a aussi mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL), consultable via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>