CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'ABONNEMENT

CLUB AVANTAGES DU BNEI

SAS FRANCE AVANTAGES

Version du 29 octobre 2026
Document de travail – À compléter et à valider avant publication

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DU VENDEUR

Les présentes conditions générales de vente et d'abonnement, ci-après désignées « CGV », sont établies par :

SAS FRANCE AVANTAGES

Société par actions simplifiée au capital social de 10 000 euros.

Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés d'Angers sous le numéro SIREN 937 968 972.

Siège social : 32 rue Louis-Marie-de-Lescure, 49300 Cholet.

Représentée par son directeur général, dûment habilité.

Adresse électronique du service client : **club-avantages@bnei.fr**

Site internet : **www.bnei.fr/club-avantages/**

Numéro de TVA intracommunautaire : **FR75937968972**

La SAS France Avantages assure, en son nom et pour son propre compte, la commercialisation, la facturation, l'encaissement et l'exploitation du service dénommé « Club Avantages du BNEI ».

Le Bureau National des Élèves Ingénieurs (BNEI) intervient exclusivement en qualité de partenaire institutionnel dans le cadre d'une convention conclue avec France Avantages.

Le BNEI n'est ni le vendeur ni le cocontractant des abonnés et n'assume aucune obligation de paiement, de fourniture ou de remboursement liée aux abonnements commercialisés par France Avantages.

ARTICLE 2 — OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Avantages propose aux étudiants un abonnement annuel payant donnant accès à une plateforme numérique d'avantages commerciaux, dénommée « Club Avantages du BNEI ».

Elles déterminent notamment :

- Les conditions d'éligibilité et d'inscription ;
- Les caractéristiques du service ;
- Les modalités de souscription ;
- Les prix et conditions de paiement ;
- La durée et les modalités de renouvellement de l'abonnement ;
- Les modalités de résiliation et de rétractation ;
- Les droits et obligations des abonnés ;
- Les responsabilités de France Avantages ;
- Les modalités de traitement des réclamations et des litiges.

La souscription à un abonnement implique l'acceptation des présentes CGV, dans leur version applicable au jour de la souscription.

Les CGV sont consultables à tout moment sur le site internet du Club Avantages du BNEI.

Elles sont également communiquées à l'abonné sur un support durable lors de la confirmation de son abonnement.

ARTICLE 3 — PUBLIC CONCERNÉ ET CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Le Club Avantages du BNEI est destiné aux étudiants inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur en France.

Le service est ouvert aux étudiants indépendamment :

- De leur établissement de formation ;
- De leur filière d'études ;
- De leur appartenance ou non à une école d'ingénieurs ;
- De leur adhésion éventuelle au BNEI ou à une association étudiante ;
- De leur participation à un bureau des étudiants.

Aucune adhésion préalable au BNEI n'est exigée.

France Avantages n'impose pas de présentation systématique d'un justificatif de statut étudiant lors de la souscription.

L'abonné s'engage néanmoins à communiquer des informations exactes concernant son identité et, lorsqu'elle est demandée, sa situation étudiante.

L'absence de contrôle systématique du statut étudiant ne constitue pas une ouverture générale du service à toutes les catégories de public.

ARTICLE 4 — DESCRIPTION DU SERVICE

L'abonnement au Club Avantages du BNEI permet à son titulaire d'accéder, pendant la durée de validité de son abonnement, à une plateforme numérique regroupant des offres, réductions, avantages tarifaires et conditions préférentielles proposés par des partenaires commerciaux.

Ces avantages peuvent notamment concerner différentes catégories de produits et services, selon les offres effectivement disponibles sur la plateforme.

L'abonnement constitue un droit d'accès au service numérique et à son catalogue d'offres.

Il ne constitue pas un crédit d'achat, une réserve financière, une carte de paiement ou une garantie de réduction systématique sur chaque achat réalisé auprès d'un partenaire.

Les offres accessibles peuvent être soumises à des conditions particulières définies par les partenaires concernés, notamment :

- Une durée de validité ;
- Des limites géographiques ;
- Des conditions d'utilisation ;
- Des restrictions de disponibilité ;
- Des conditions de réservation ;
- Des exclusions applicables à certains produits ou services.

Ces conditions sont portées à la connaissance de l'utilisateur lors de la consultation de l'offre concernée.

Le service est exclusivement numérique.

Aucune carte physique n'est incluse dans l'abonnement de référence.

France Avantages s'engage à fournir un service conforme aux caractéristiques essentielles présentées à l'abonné lors de sa souscription.

ARTICLE 5 — ÉVOLUTION DU CATALOGUE ET DES PARTENAIRES

Le catalogue des avantages est susceptible d'évoluer pendant la durée de l'abonnement.

France Avantages peut notamment :

- Ajouter de nouveaux partenaires commerciaux ;
- Référencer de nouvelles offres ;
- Retirer des offres arrivées à expiration ;
- Remplacer certains fournisseurs ;
- Modifier l'organisation et la présentation du catalogue ;
- Faire évoluer les fonctionnalités de la plateforme.

Les offres proposées par les partenaires tiers peuvent évoluer en fonction de leurs propres disponibilités, conditions commerciales et contraintes techniques.

France Avantages ne garantit pas le maintien permanent d'une offre particulière, d'un pourcentage de réduction déterminé ou de la participation continue d'un partenaire identifié, sauf engagement spécifique et exprès pris envers l'abonné.

Ces évolutions ne doivent toutefois pas priver l'abonné des caractéristiques essentielles du service contractuellement convenues.

Lorsqu'une modification du service numérique relève des dispositions protectrices du Code de la consommation, France Avantages respecte les obligations légales d'information, de conformité et, le cas échéant, les droits de refus ou de résiliation reconnus à l'abonné.

ARTICLE 6 — CRÉATION ET UTILISATION DU COMPTE

L'accès au service nécessite la création d'un compte individuel.

L'abonné fournit les informations nécessaires à son identification, à la gestion de son abonnement et à l'accès à la plateforme.

Il s'engage à communiquer des informations exactes et à les actualiser lorsque cela est nécessaire.

Les identifiants de connexion sont personnels et doivent être conservés de manière confidentielle.

L'abonné demeure responsable des utilisations de son compte résultant d'un manquement qui lui est imputable à ses obligations de sécurité, sans préjudice des responsabilités légales de France Avantages.

L'abonnement est strictement individuel.

Il ne peut être cédé, revendu ou mis à disposition de tiers à titre commercial sans autorisation préalable de France Avantages.

France Avantages peut mettre en œuvre les mesures raisonnablement nécessaires à la protection des comptes, à la prévention des utilisations frauduleuses et à la sécurité de la plateforme.

ARTICLE 7 — PRIX DE L'ABONNEMENT

Le prix public de l'abonnement individuel au Club Avantages du BNEI est fixé à :

9,90 € TTC pour une période de douze (12) mois.

Ce montant comprend les taxes applicables à la date de la souscription.

Le prix est affiché en euros, toutes taxes comprises, avant la validation de la commande.

Aucun frais supplémentaire de souscription n'est appliqué par France Avantages au titre de l'offre de référence.

Les éventuels achats de produits ou de services réalisés auprès des partenaires commerciaux sont distincts du prix de l'abonnement.

Ils sont facturés selon les conditions propres aux partenaires concernés.

Le prix de 9,90 € TTC rémunère l'accès au Club Avantages du BNEI pendant la période annuelle souscrite.

ARTICLE 8 — MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

La souscription est réalisée à distance, par voie électronique, depuis le site internet ou le parcours d'inscription officiel du Club Avantages du BNEI.

Avant de confirmer sa commande, l'utilisateur peut prendre connaissance des caractéristiques essentielles du service, du prix TTC, de sa durée, de son renouvellement automatique et des présentes CGV.

Le parcours de souscription lui permet de vérifier les informations communiquées et de corriger les éventuelles erreurs avant paiement.

L'utilisateur doit accepter expressément les présentes CGV au moyen d'une action positive.

L'acceptation ne peut résulter d'une case précochée.

La validation définitive de la commande s'effectue au moyen d'une fonction mentionnant clairement l'obligation de paiement.

La souscription devient effective après confirmation du paiement et acceptation de la commande par France Avantages.

Une confirmation est adressée à l'adresse électronique communiquée par l'utilisateur.

Cette confirmation comprend notamment les caractéristiques de l'abonnement, son prix, sa durée, son mécanisme de renouvellement et les informations contractuelles requises.

ARTICLE 9 — MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement de l'abonnement est réalisé par carte bancaire.

Les transactions sont effectuées au moyen d'une solution de paiement sécurisée mise en œuvre par France Avantages, notamment Stripe ou tout prestataire de paiement équivalent.

Le prix de l'abonnement est encaissé lors de la souscription.

En cas de renouvellement automatique, le montant correspondant à la nouvelle période annuelle est prélevé à l'échéance, selon le moyen de paiement valablement enregistré par l'abonné.

L'utilisateur autorise les prélèvements récurrents conformément aux conditions de renouvellement clairement présentées et acceptées lors de la souscription.

France Avantages ne conserve pas les données complètes de carte bancaire lorsque celles-ci sont directement traitées par son prestataire de paiement.

En cas de refus de paiement, de carte expirée ou d'impossibilité d'encaissement, France Avantages peut inviter l'abonné à mettre à jour son moyen de paiement.

À défaut de régularisation, l'accès correspondant à une nouvelle période non payée peut ne pas être activé ou être suspendu, dans le respect des droits légaux de l'utilisateur.

Aucune nouvelle période annuelle n'est considérée comme payée tant que son règlement n'a pas été effectivement encaissé.

ARTICLE 10 — DURÉE DE L'ABONNEMENT

L'abonnement est conclu pour une durée initiale ferme de douze (12) mois à compter de sa date de prise d'effet, communiquée lors de la confirmation de souscription.

La date de début et la date d'échéance sont indiquées dans l'espace personnel de l'abonné ou dans les informations contractuelles mises à sa disposition.

Pendant cette période, l'abonné bénéficie de l'accès au service, sous réserve du respect des présentes CGV.

Le contrat est destiné à se poursuivre par reconduction automatique dans les conditions prévues à l'article 11, sauf opposition à cette reconduction ou autre cause légale ou contractuelle de cessation.

ARTICLE 11 — MODIFICATION DU PRIX

France Avantages peut être amenée à faire évoluer le tarif applicable aux périodes futures d'abonnement.

Toute modification tarifaire est communiquée de manière claire et compréhensible à l'abonné avant son application, dans un délai lui permettant de connaître les nouvelles conditions et de prendre sa décision.

La modification ne peut avoir d'effet rétroactif sur une période annuelle déjà payée.

Lorsqu'une modification du prix requiert l'accord de l'abonné ou lui ouvre un droit particulier de refus ou de résiliation, France Avantages respecte les dispositions légales applicables.

L'abonné conserve la possibilité de s'opposer au prochain renouvellement dans les conditions de l'article 11.

ARTICLE 12 — DROIT DE RÉTRACTATION ET COMMENCEMENT D’EXECUTION DU SERVICE

1. Principe et délai de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, l'abonné bénéficie, en principe, d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat d'abonnement pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Ce droit s'applique indépendamment du montant de l'abonnement souscrit, sous réserve des exceptions expressément prévues par la loi.

2. Modalités d'exercice du droit de rétractation

L'abonné peut exercer son droit de rétractation en adressant à France Avantages, avant l'expiration du délai légal, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Cette déclaration peut notamment être transmise par courrier électronique à l'adresse suivante : club-avantages@bnei.fr.

L'abonné peut également utiliser le formulaire type de rétractation figurant à la fin des présentes Conditions générales de vente, sans que son utilisation soit obligatoire.

France Avantages met également à disposition, sur son interface en ligne, une fonctionnalité permettant à l'abonné d'exercer directement son droit de rétractation dans les conditions légales applicables.

Lorsque la demande est transmise par cette fonctionnalité, France Avantages en accuse réception sans retard injustifié, sur un support durable.

3. Commencement anticipé de l'exécution du service

L'abonné peut demander à bénéficier immédiatement de l'accès au Club Avantages du BNEI, sans attendre l'expiration du délai légal de rétractation.

Lorsque l'abonné souhaite que l'exécution du service commence avant l'expiration de ce délai, France Avantages recueille préalablement sa demande expresse, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation.

Cette demande est recueillie au moyen d'un dispositif distinct, explicite et non précoché par défaut, permettant d'établir la volonté de l'abonné de bénéficier immédiatement du service.

L'abonné est préalablement informé des conséquences éventuelles de cette demande sur les sommes qui pourraient rester dues en cas de rétractation.

France Avantages conserve la preuve de cette demande expresse et de l'information communiquée à l'abonné.

4. Conséquences financières d'une rétractation après activation du service

Lorsque l'abonné exerce son droit de rétractation après avoir expressément demandé le commencement anticipé de l'exécution du service, les conséquences financières sont déterminées conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, lorsque celui-ci est applicable.

Dans cette hypothèse, France Avantages peut retenir un montant correspondant à la prestation effectivement fournie jusqu'à la communication de la décision de rétractation.

Ce montant est déterminé proportionnellement au prix total de l'abonnement convenu, conformément aux dispositions légales applicables. Si le prix total est excessif, le calcul est effectué sur la base de la valeur marchande de la prestation fournie.

Aucune somme n'est exigible lorsque les conditions légales permettant la facturation d'une prestation partiellement exécutée ne sont pas réunies, notamment en l'absence de demande expresse de commencement anticipé ou lorsque les obligations légales d'information n'ont pas été respectées.

5. Utilisation des avantages pendant le délai de rétractation

L'activation de l'abonnement permet à l'abonné d'accéder aux offres, réductions, codes promotionnels et autres avantages proposés dans le cadre du Club Avantages du BNEI, selon les conditions propres à chacun des partenaires.

Le simple accès à la plateforme, la consultation des offres, l'obtention d'un code promotionnel ou la première utilisation d'un avantage n'entraînent pas, à eux seuls, la perte automatique du droit de rétractation.

En cas de rétractation, les éventuelles sommes dues au titre du service fourni sont déterminées conformément aux dispositions légales applicables, sans que la valeur des réductions obtenues auprès des partenaires puisse être automatiquement assimilée au montant dû par l'abonné.

Les opérations distinctes éventuellement réalisées auprès des partenaires demeurent soumises à leurs propres conditions contractuelles et aux règles légales applicables.

6. Effets de la rétractation et remboursement

L'exercice du droit de rétractation entraîne la résiliation du contrat d'abonnement et la désactivation des droits d'accès aux avantages réservés aux abonnés, sous réserve des obligations légales applicables.

France Avantages procède au remboursement des sommes dues, après déduction éventuelle des montants légalement exigibles au titre de la prestation effectivement exécutée.

Le remboursement intervient sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle France Avantages est informée de la décision de rétractation.

Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la souscription, sauf accord exprès contraire de l'abonné et à condition que ce remboursement n'occasionne aucuns frais supplémentaires pour celui-ci.

France Avantages adresse à l'abonné une confirmation de la prise en compte de sa demande de rétractation.

7. Exceptions légales au droit de rétractation

Les exceptions au droit de rétractation prévues à l'article L.221-28 du Code de la consommation ne s'appliquent que lorsque l'ensemble de leurs conditions légales sont effectivement réunies.

Le commencement anticipé de l'exécution du service, la mise à disposition immédiate de la plateforme ou l'utilisation d'un avantage ne constituent pas, à eux seuls, une renonciation au droit de rétractation.

Lorsque la nature d'une prestation permet légalement l'application d'une exception au droit de rétractation, France Avantages veille à recueillir les accords et reconnaissances expressément exigés par la réglementation et à en conserver la preuve.

ARTICLE 13 — DISPONIBILITÉ ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

France Avantages met en œuvre des moyens adaptés afin d'assurer le fonctionnement, la maintenance et la sécurité du Club Avantages du BNEI.

Le service peut faire l'objet d'interruptions temporaires liées notamment à :

- Des opérations de maintenance ;
- Des mises à jour techniques ;
- Des incidents informatiques ;
- Des dysfonctionnements de prestataires ;
- Des événements indépendants de la volonté de France Avantages.

Dans la mesure du possible, les opérations de maintenance programmées sont organisées afin de limiter les perturbations.

France Avantages s'efforce de rétablir le fonctionnement du service dans les meilleurs délais en cas d'incident.

Cette disposition n'exclut ni ne limite les garanties légales et les droits dont bénéficie l'abonné en cas de défaut de fourniture ou de conformité du service numérique.

ARTICLE 14 — RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Les avantages accessibles depuis la plateforme sont proposés par des partenaires commerciaux tiers.

Selon la nature des offres, l'achat, la réservation ou l'utilisation d'un service peut donner lieu à la conclusion d'un contrat distinct entre l'abonné et le partenaire concerné.

Lorsque le partenaire agit comme vendeur ou prestataire, ses propres conditions contractuelles peuvent s'appliquer à la transaction correspondante.

France Avantages ne devient pas automatiquement partie aux contrats conclus directement entre l'abonné et un partenaire tiers.

Toutefois, France Avantages demeure responsable de ses propres engagements concernant le Club Avantages du BNEI ainsi que des obligations légales qui lui incombent.

Les éventuelles difficultés relatives à une offre peuvent être signalées au service client afin de permettre leur examen et, lorsque cela est possible, leur transmission au partenaire concerné.

ARTICLE 15 — OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

L'abonné s'engage à utiliser le service conformément à sa destination et aux présentes CGV.

Il lui appartient notamment :

- De communiquer des informations exactes lors de son inscription ;
- De préserver la confidentialité de ses identifiants ;
- De ne pas revendre ou exploiter commercialement son accès ;
- De respecter les conditions propres aux offres utilisées ;
- De ne pas chercher à contourner les mécanismes de sécurité du service ;
- De ne pas utiliser la plateforme à des fins frauduleuses ou illicites.

En cas de manquement grave, France Avantages peut prendre des mesures proportionnées de suspension ou de restriction d'accès, après information de l'abonné lorsque les circonstances le permettent.

Une résiliation pour manquement est mise en œuvre dans le respect du droit applicable, des droits de la défense contractuelle du consommateur et de l'interdiction des clauses abusives.

ARTICLE 16 — GARANTIES LÉGALES

France Avantages est tenue de fournir un service conforme au contrat et aux dispositions légales applicables.

Lorsque le Club Avantages du BNEI relève du régime des contrats de fourniture de services numériques, l'abonné bénéficie de la garantie légale de conformité prévue notamment aux articles L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Dans les conditions prévues par ces dispositions, le consommateur peut notamment obtenir la mise en conformité du service ou, lorsque les conditions légales sont réunies, bénéficier d'une réduction du prix ou de la résolution du contrat.

France Avantages répond des défauts de conformité dans les conditions et pendant les périodes prévues par la loi.

L'abonné bénéficie également des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du service, conformément aux dispositions applicables.

Les présentes CGV ne limitent ni ne suppriment les droits impératifs reconnus aux consommateurs.

ARTICLE 17 — RESPONSABILITÉ

France Avantages est responsable de la bonne exécution des obligations contractuelles et légales qui lui incombent dans le cadre de la fourniture du Club Avantages du BNEI.

Les offres de partenaires tiers sont susceptibles d'être soumises à des conditions spécifiques, qui doivent être respectées lors de leur utilisation.

Lorsqu'un contrat distinct est conclu directement entre l'abonné et un partenaire commercial, la responsabilité de ce partenaire peut être engagée au titre de ses propres obligations.

France Avantages ne garantit pas que chaque abonné réalisera un montant minimal d'économies au cours de sa période d'abonnement.

Elle ne garantit pas davantage que chaque avantage sera disponible dans l'ensemble des établissements commerciaux ou sur l'ensemble du territoire.

En revanche, France Avantages demeure tenue de respecter les caractéristiques essentielles du service annoncées lors de la souscription.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut être interprétée comme excluant une responsabilité que la loi interdit de limiter.

ARTICLE 18 — DONNÉES PERSONNELLES

France Avantages traite les données personnelles nécessaires à la souscription, à la gestion des abonnements, aux paiements, à la fourniture du service, au support client et à l'exécution de ses obligations légales.

Ces traitements sont réalisés conformément au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et à la réglementation française applicable.

Les informations concernant les finalités des traitements, les bases légales, les catégories de destinataires, les durées de conservation et les droits des personnes concernées figurent dans la politique de confidentialité du Club Avantages du BNEI.

Cette politique est accessible avant la souscription et pendant toute la durée d'utilisation du service.

Les données nécessaires à la fourniture de l'abonnement ne sont pas utilisées à des fins de prospection commerciale facultative sans respecter les règles applicables.

Lorsque le consentement de l'utilisateur est nécessaire, il est recueilli séparément.

L'utilisateur peut exercer ses droits conformément aux conditions indiquées dans la politique de confidentialité.

Contact relatif aux données personnelles : **benoit.t@toody.fr**

Le BNEI ne bénéficie d'aucun accès automatique aux données nominatives des abonnés ou à leurs informations de paiement du seul fait du partenariat.

ARTICLE 19 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La plateforme, sa présentation, ses contenus originaux, ses éléments graphiques, ses fonctionnalités et les développements qui la composent peuvent être protégés par des droits de propriété intellectuelle.

France Avantages conserve les droits qu'elle détient sur ses outils, logiciels, développements et créations.

Le nom et les signes distinctifs du BNEI sont utilisés dans le cadre de l'autorisation contractuelle accordée à France Avantages.

L'abonnement confère uniquement un droit personnel d'accès et d'utilisation du service.

Il n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle au profit de l'abonné.

Toute reproduction ou exploitation non autorisée des éléments protégés demeure interdite, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

ARTICLE 20 — MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

France Avantages peut faire évoluer les présentes CGV notamment pour tenir compte :

- D'une évolution de la réglementation ;
- D'une modification des fonctionnalités du service ;
- D'une évolution technique ;
- D'une adaptation des modalités commerciales ;
- D'une modification de l'organisation du service.

La version applicable lors de la souscription est conservée et communiquée à l'abonné sur un support durable.

Toute modification des conditions contractuelles en cours d'abonnement est réalisée dans le respect des dispositions légales applicables.

Lorsqu'une modification nécessite l'accord de l'abonné ou ouvre un droit de résiliation, France Avantages respecte les procédures correspondantes.

Aucune modification ne peut supprimer rétroactivement un droit acquis ou porter atteinte aux protections impératives du consommateur.

ARTICLE 21 — FIN DU PARTENARIAT AVEC LE BNEI

Le service « Club Avantages du BNEI » est commercialisé par France Avantages dans le cadre d'un partenariat institutionnel avec le Bureau National des Élèves Ingénieurs.

La cessation éventuelle de ce partenariat n'entraîne pas automatiquement la cessation anticipée des abonnements souscrits auprès de France Avantages.

Dans une telle situation, France Avantages s'engage à assurer la continuité des abonnements en cours jusqu'à leur échéance, dans le respect des obligations contractuelles et légales applicables.

Cette continuité peut nécessiter une évolution de l'identité commerciale ou de l'environnement numérique du service.

France Avantages informe alors les abonnés concernés de manière claire, loyale et appropriée.

Aucune modification ne peut priver l'abonné de ses droits légaux, notamment lorsqu'un changement affecte les caractéristiques contractuelles essentielles du service.

La reconduction éventuelle de l'abonnement sous une identité commerciale différente ne peut intervenir que dans le respect des conditions contractuelles applicables et des droits d'information et de choix du consommateur.

ARTICLE 22 — RÉCLAMATIONS ET SERVICE CLIENT

Pour toute question ou difficulté concernant son abonnement, l'utilisateur peut contacter le service client de France Avantages.

Adresse électronique : club-avantages@bnei.fr

Adresse postale :

SAS France Avantages
32 rue Louis-Marie-de-Lescure
49300 Cholet

Les réclamations peuvent notamment concerner les difficultés de connexion, le paiement, la facturation, l'accès à la plateforme, le renouvellement, la résiliation ou la rétractation.

France Avantages examine les demandes reçues et y apporte une réponse dans un délai raisonnable.

En cas de difficulté concernant une offre d'un partenaire commercial, France Avantages peut orienter l'abonné vers le partenaire concerné, sans préjudice de ses propres obligations.

ARTICLE 23 — MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le consommateur peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation pour rechercher une solution amiable à un litige l'opposant à France Avantages.

Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit avoir préalablement adressé une réclamation écrite à France Avantages.

À défaut de résolution amiable, il peut saisir le médiateur de la consommation compétent dans les conditions prévues par la réglementation.

Médiateur de la consommation désigné par France Avantages :

Nom : **CM2C**

Adresse : **49 Rue de Ponthieu – 75 008 Paris**

Site internet : **www.cm2c.net**

Les modalités de saisine sont consultables sur le site internet du médiateur désigné.

ARTICLE 24 — FORCE MAJEURE

Les Parties ne peuvent être tenues responsables d'un manquement directement imputable à un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie qui invoque un tel événement en informe l'autre dans les meilleurs délais et prend les mesures raisonnables permettant d'en limiter les conséquences.

Cette disposition ne fait pas obstacle aux droits impératifs reconnus aux consommateurs.

ARTICLE 25 — DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

En cas de différend, l'abonné est invité à contacter préalablement le service client de France Avantages afin de rechercher une solution amiable.

Il conserve le droit de saisir le médiateur de la consommation compétent, dans les conditions prévues à l'article 25.

À défaut de résolution amiable, le litige relève des juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

Aucune disposition des présentes CGV ne prive le consommateur des règles impératives de compétence juridictionnelle ou de protection dont il bénéficie.

ANNEXE — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À l'attention de :

SAS France Avantages
32 rue Louis-Marie-de-Lescure
49300 Cholet

Adresse électronique : **contact@toody.fr**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'abonnement annuel au service « Club Avantages du BNEI ».

Date de souscription : .....

Numéro de commande, si disponible : .....

Nom et prénom : .....

Adresse électronique utilisée lors de la souscription : .....

Adresse postale : .....

Date : .....

Signature du consommateur, uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :

.....

Fin des conditions générales de vente et d'abonnement

SAS France Avantages – Club Avantages du BNEI