

CONDITIONS GÉNÉRALES

POUR LE SITE DE VENTE EN LIGNE ZWILLING

Version du 5 mai 2023

§ 1 INTRODUCTION

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (« Conditions Générales ») régissent les relations contractuelles entre le client (« vous ») et ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH (« ZWILLING » ou « nous ») pour les commandes passées sur le site de vente en ligne <https://www.zwilling.com/fr/>.

1.2 Les relations contractuelles entre vous et ZWILLING sont soumises au droit français.

1.3 Elles concernent exclusivement les clients non commerçants.

1.4 Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications aux Conditions Générales. Les Conditions Générales applicables sont toutefois celles en vigueur au moment de la passation de votre commande.

1.5 Vous serez invité à prendre connaissance des Conditions Générales et à les accepter avant de valider votre commande et d'effectuer votre paiement. Vous aurez également la possibilité de les imprimer et/ou de les enregistrer.

1.6 Toute information recueillie par ZWILLING sera traitée en accord avec notre politique de confidentialité.

§ 2 PASSATION DE LA COMMANDE

2.1 Pour passer commande, vous devez indiquer une adresse e-mail valide.

2.2 A tout moment avant de passer commande, vous pouvez consulter les produits sélectionnés et, le cas échéant, le montant des frais de livraison en cliquant sur le panier d'achat.

2.3 Vous avez la possibilité de vérifier les détails et le prix total de la commande et de corriger d'éventuelles erreurs avant de valider votre commande.

2.4 Afin de valider votre commande, vous devez cliquer sur « Acheter maintenant » exprimant qu'il s'agit « d'une commande avec obligation de paiement » ainsi que votre acceptation d'être lié par un contrat de vente avec ZWILLING.

2.5 Après validation de votre commande, vous recevrez sur l'adresse e-mail indiquée lors de l'achat un accusé de réception comportant les détails de votre commande, les modalités de retour, la procédure de retour, ainsi qu'un lien pour télécharger le cas échéant un formulaire vierge de retour à imprimer. Un formulaire papier prérempli sera également présent dans votre commande. Vous recevrez également des informations pratiques concernant la livraison de votre commande, vos droits d'accès et de modification concernant vos données personnelles et aurez accès à un lien pour télécharger sur un support imprimable, les conditions générales de ventes et la politique de confidentialité.

2.6 Toutefois, en dépit de l'e-mail de confirmation, l'acceptation définitive de votre commande par ZWILLING est subordonnée à la validation de votre paiement dans son intégralité.

2.7 Après la passation de la commande, vous pouvez vérifier le statut de votre commande à tout moment en ligne dans votre espace ou en contactant le Service Client par e-mail ou téléphone.

2.8 Si un produit que vous souhaitez commander est en rupture de stock, un message d'avertissement sera affiché à côté du produit. Si vous souhaitez être informé lorsque le produit sera de nouveau disponible, nous vous invitons à sélectionner le bouton « Veuillez m'informer quand le produit sera à nouveau disponible ». Une fenêtre s'ouvrira où il vous sera demandé d'indiquer votre nom ainsi que votre adresse e-mail. Lorsque le produit sera de retour en stock et disponible à la commande vous recevrez une notification par e-mail.

§ 3 PRIX ET FRAIS DE LIVRAISON

3.1 Tous les prix indiqués sur le site internet sont exprimés en euros (€) et incluent la Taxe sur la Valeur ajoutée. Les frais de livraison ne sont pas inclus.

3.2 Le cas échéant, les frais de livraison vous sont indiqués dans le panier d'achat, où vous pouvez à tout moment visionner les produits que vous avez sélectionné avant de passer commande.

3.3 Les frais de livraison applicables sont calculés automatiquement et additionnés au montant total de votre commande une fois que vous avez sélectionné un service de livraison. En tout état de cause, les frais de livraison applicables vous sont indiqués avant la validation de votre commande.

3.4 Si le prix d'un produit n'a pas été affiché correctement et que ce prix est manifestement erroné (exemple : prix dérisoire par rapport à la valeur du produit), ZWILLING vous contactera pour vous demander si vous souhaitez commander le produit au prix réel. Si vous ne le souhaitez pas ou si nous ne pouvons pas recueillir vos instructions sous un délai raisonnable, ZWILLING annulera la commande.

§ 4 PAIEMENT

4.1 Nous acceptons les paiements par carte de crédit, carte de débit, Paypal ou Klarna (Payez en 3 fois). Nous n'acceptons pas les règlements par chèque ou en espèce. De plus amples informations sur les moyens de paiement acceptés figurent sur le site de vente en ligne à l'adresse suivante : <https://www.zwilling.com/fr/paiements-et-livraisons/shipping-information.html>.

4.2 L'acceptation définitive de votre commande par ZWILLING est subordonnée à son paiement intégral.

4.3 Nous n'enregistrons pas vos coordonnées bancaires (carte de crédit, carte de débit). Les paiements sur le site de vente en ligne sont traités de manière sécurisée par le prestataire de service de paiement Adyen. Le prestataire de paiement se charge de sécuriser les paiements en utilisant les dernières technologies de cryptage et de pare-feu. Ainsi, votre transaction est entièrement cryptée et protégée contre les fraudes. Votre mot de passe Verified by Visa ou Mastercard SecureCode peut vous être demandé.

§ 5 CONDITIONS D'UTILISATION POUR LES BONS DE RÉDUCTION, CODE DE RÉDUCTION OU CODE PROMO

5.1. ZWILLING peut distribuer, émettre des bons de réduction, code de réduction ou code promo, ouvrant droit à une réduction du prix d'un achat, soit en valeur absolue, soit en pourcentage. Chaque bon de réduction précise le montant minimum d'achat, la boutique en ligne dans laquelle le bon de réduction peut être utilisé et la date limite de validité. Certains produits et certaines marques peuvent être exclus du bénéfice des bons de réduction.

5.2. L'avoir matérialisé par le bon de réduction n'est pas productif d'intérêts, ne peut être remboursé et n'est pas transmissible à des tiers, sauf mention expresse de la part de ZWILLING.

5.3. Il n'est pas possible d'utiliser plusieurs bons de réduction pour une seule commande.

5.4. La différence entre le montant du bon de réduction et la valeur de votre commande peut être réglée par tout moyen de paiement proposé sur le site.

5.5. En cas de retour total ou partiel de la marchandise, la fraction du prix payée par le bon de réduction n'est pas remboursée.

5.6. Si vous avez utilisé un coupon de réduction lors de votre achat, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix initial de la marchandise restante au cas où, en raison d'une rétractation, le montant total de la commande restante devient inférieur à la valeur minimum d'achat autorisant ou ayant autorisé l'utilisation de ce coupon.

§ 6 LIVRAISON ET TRANSFERT DE RISQUES

6.1 Nous livrons les produits commandés en France métropolitaine. De plus amples informations sur la livraison figurent sur le site à cette adresse : <https://www.zwilling.com/fr/Paiement-Livraison/>.

6.2 Le délai de livraison est en moyenne de 3 à 5 jours ouvrés. Le délai de livraison est toutefois interrompu en cas de force majeure ou de faute de votre part.

6.3 Le délai moyen de livraison de votre commande vous sera indiqué avant la validation de votre commande et vous sera rappelé dans l'e-mail de confirmation de votre commande.

6.4 Toutefois, la commande n'est expédiée qu'après validation de l'intégralité de votre paiement.

6.5 La commande vous sera livrée à l'adresse postale indiquée lors de la passation de la commande. Nous ne pouvons pas livrer les produits objets d'une commande à des adresses postales multiples.

6.6 Si la commande ne vous a pas été livrée à l'expiration du délai moyen de livraison indiquée, vous avez la possibilité de résoudre le contrat conformément aux dispositions des articles L. 216-2 et suivants du code de consommation, sans préjudice d'une action en réparation du préjudice éventuellement subi.

6.7 Tout risque de perte ou d'endommagement des produits objets de la commande vous est transféré au moment où vous ou tout autre tiers que vous aurez désigné, autre que le transporteur proposé par ZWILLING, prenez physiquement possession de ces produits. Lorsque vous confiez la livraison du bien à un transporteur qui ne vous a pas été proposé par ZWILLING, le risque de perte ou d'endommagement des produits objet de la commande vous sont transférés dès la remise du bien au transporteur.

§ 7 RETOURS ET DROIT DE RÉTRACTATION

7.1 Conformément aux dispositions légales, vous pouvez vous rétracter sans avoir à justifier d'un motif sous un délai de 14 jours. Ce délai court à compter de la réception du produit par vous ou par un tiers que vous avez désigné autre que le transporteur. Si votre commande porte sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de 14 jours commence à courir avec la réception du dernier produit.

ZWILLING propose à ses clients un délai étendu à 30 jours.

7.2 Le droit de rétractation est toutefois exclu pour les produits nettement personnalisés (exemple : couteau avec initiales gravées) et les produits dont l'emballage a été descellé par vous après la livraison et qui ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

7.3 Pour vous rétracter, vous devez vous référer à la procédure ci-dessous ou nous adresser le formulaire type de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter :

Afin de vous simplifier cette procédure, un formulaire de retour prérempli ainsi que la procédure à suivre est présent dans chaque colis. Les articles sont à retourner à :

ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH
c/o Alt FineCom Finishing-eCommerce-Logistics GmbH
Solinger Str. 2
45481 Mülheim an der Ruhr
Allemagne

Tel : +33 (0)1 40 05 69 42

7.4 A compter de la communication de votre décision de vous rétracter, vous disposez de 30 jours pour nous renvoyer le produit sous votre propre responsabilité.

7.5 Nous pouvons prendre en charge les frais de retour, il faut pour cela suivre la procédure indiquée sur le formulaire fourni avec la commande. Vous pouvez également retrouver toutes les informations sur notre site Internet à cette adresse: <https://www.zwilling.com/fr/returns-cancellation.html>. Vous pouvez aussi décider de renvoyer votre commande sans suivre la procédure indiquée. Dans ce cas de figure, les frais de retour sont à votre charge.

7.6 Le produit doit nous être retourné dans son emballage d'origine. Le produit retourné ne doit pas avoir été utilisé. Il doit être propre à la commercialisation. Votre responsabilité pourra être engagée en cas de dépréciations du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

7.7 Vous serez remboursé dans un délai maximum de 14 jours à compter de la récupération du produit ou de la fourniture d'une preuve d'expédition de celui-ci, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Nous vous rembourserons le prix du produit ainsi que, le cas échéant, les frais de livraison. Toutefois, nous ne vous rembourserons pas les frais supplémentaires qui résultent de votre choix express de recourir à un mode de livraison plus coûteux que notre mode de livraison standard (exemple : livraison express). La somme vous sera remboursée sur le moyen de paiement que vous avez utilisé en passant commande, sauf en cas d'accord exprès de votre part pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement ne vous occasionne pas de frais supplémentaires.

7.8 Si vous souhaitez procéder à un échange, veuillez nous retourner le produit commandé en suivant les modalités indiquées ci-dessus et passer une nouvelle commande.

7.9 Une nombre infime de clients achètent et retournent, de manière manifestement abusive, un nombre extrêmement élevé de produits. Afin que les prix que nous proposons pour nos produits ne soient pas négativement impactés à cause des coûts liés à ces retours, ZWILLING se réserve le droit de fermer leur compte client. Dans ce cas, les ventes effectuées avant la fermeture du compte ne s'en trouvent pas affectées et le client concerné continue de bénéficier du droit légal de rétractation.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH, Gruenewalder Str. 14-22, 42657 Solingen, Allemagne ou service.fr@zwilling-shop.com.

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du (des) bien (s) (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Numéro de facture :

Numéro de commande :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

§ 8 GARANTIES LÉGALES

8.1 ZWILLING est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Rappel des dispositions du code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité (en annexe) :

Article L. 217-4

Article L. 217-5

Article L. 217-7

Article L. 217-9

Article L. 217-12

Rappel des dispositions du code civil relatives à la garantie des défauts de la chose vendue (en annexe) :

Article 1641

Article 1644

Article 1648

Article 2232

8.2 Toute demande au titre des garanties légales est à adresser à ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH, Gruenewalder Str. 14-22, 42657 Solingen, Allemagne, Tel : +33 (0)1.40.05.69.42 ou service.fr@zwilling-shop.com

§ 9 INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

9.1 Nous apportons le plus grand soin à la reproduction fidèle des détails et des couleurs de nos produits sur le site. Toutefois, la couleur et les détails qui s'affichent sur votre écran lorsque vous passez commande dépendent de l'équipement que vous utilisez pour visionner les produits. De ce fait, nous ne pouvons pas garantir que votre écran d'ordinateur ou de téléphone portable reflète fidèlement la couleur ou les détails des produits à la livraison.

9.2 Si votre produit ne vous apporterait pas pleine et entière satisfaction, nous vous invitons à exercer votre droit de rétractation conformément au point [8] des Conditions Générales.

9.3 Nos produits sont couverts par une garantie à vie limitée contre les défauts de fabrication et les défauts de matériau. Ils ne sont cependant pas couverts contre les dommages dus à un accident ou usage contraire aux instructions.

§ 10 CONDITIONS GÉNÉRALES SUPPLÉMENTAIRES POUR L'UTILISATION DU SERVICE DE GRAVURE

Dans la mesure où le client fait appel au service de gravure de la boutique en ligne afin de personnaliser individuellement certains produits avec la gravure, les dispositions suivantes du présent § 10 s'appliquent en plus des CGV existantes :

10.1 Le service de gravure offre au client la possibilité de commander des articles sélectionnés et marqués séparément dans l'assortiment de la boutique en ligne et de les individualiser avec des initiales, textes ou logos selon ses propres spécifications. ZWILLING se réserve le droit, à sa seule discrétion, de rejeter les lettres, textes, logos ou similaires pour le service de gravure qui violent la morale ou les lois pénales, glorifient la violence, sont sexistes, discriminatoires, racistes, propagandistes, extrémistes ou similaires. La gravure est une gravure au laser (marquage dit de trempe) qui, contrairement à une gravure mécanique, n'enlève aucun matériau mais provoque un changement de couleur sur la surface du produit.

10.2 Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats à distance pour la livraison de biens qui ne sont pas préfabriqués et pour la production desquels le choix ou la destination individuelle du consommateur est déterminant ou qui sont clairement adaptés aux besoins personnels du consommateur. Étant donné que la gravure aboutit à la création correspondante d'un produit fabriqué selon les spécifications du client ou que ce produit est adapté aux besoins personnels du client, le client ne dispose pas d'un droit de rétractation. § 7 (retours et droit de rétractation) des présentes conditions générales de vente ne s'appliquent pas à cet égard. Un article de la boutique en ligne est considéré comme individualisé si le service de gravure a été sélectionné et qu'une gravure correspondante a été réalisée.

10.3 Les droits de garantie ne sont pas affectés par une réclamation du service de gravure. En cas de vice de la marchandise achetée, les dispositions légales et le § 8 des présentes CGV s'appliquent.

10.4 Le client est responsable de l'exactitude des informations de gravure (reproduction exacte des initiales, lettres, textes, logos). Toute responsabilité de ZWILLING est exclue.

10.5 ZWILLING se réserve le droit de s'écarter de la conception, de la police, de la couleur, de la position ou d'autres caractéristiques similaires dans la mesure où celles-ci sont raisonnables pour le client.

10.6 Si ZWILLING n'est pas en mesure de livrer la marchandise commandée ou est temporairement dans l'impossibilité de le faire, par exemple parce que le service de gravure n'est pas possible en raison d'un défaut de la machine à graver ou parce qu'un fournisseur de ZWILLING ne remplit pas ses obligations contractuelles, ZWILLING est en droit de résilier le contrat. Dans ce cas, le client sera informé que le produit commandé n'est pas disponible et remboursé.

10.7 En cas d'utilisation du service de gravure, le client s'assure que les textes, lettres, logos, etc. choisis par le client sont libres de droits de tiers. De plus, le client s'assure qu'il n'enfreint aucun autre droit de tiers en individualisant le produit. Le client s'assure en outre que le contenu de la gravure ne viole pas les lois pénales ou est immoral.

10.8 Le client accorde à ZWILLING tous les droits d'utilisation des initiales, textes, logos, etc. nécessaires au traitement de la commande, notamment le droit de les reproduire. ZWILLING attire l'attention sur le fait que les titulaires de droits peuvent faire valoir des actions en cessation et des dommages-intérêts à l'encontre de l'acheteur en cas de violation des droits de propriété industrielle (droit d'auteur, droit des marques, droit des personnes, droit des noms, etc.)

10.9 Le client s'engage à indemniser ZWILLING de toutes les réclamations et revendications à l'encontre de ZWILLING en rapport avec la création de la gravure en raison d'une violation du droit d'auteur, de la marque, des droits de la personne, du droit des noms et d'autres droits de propriété de tiers, dans la mesure où le client est responsable de la violation du droit. Le client doit rembourser à ZWILLING tous les frais encourus à cet égard dans le cadre de la défense juridique nécessaire et des autres dommages-intérêts.

§ 11 RESPONSABILITÉ

11.1 Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre partie d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

11.2 Tous les éléments (notamment, et sans que cette énumération soit limitative, les informations, données, photographies, marques, images, dessins, graphismes, animations, textes) mis à disposition dans le cadre de l'utilisation du site de vente en ligne <https://www.zwilling.com/fr/> sont protégés par la propriété intellectuelle. Vous reconnaissez et acceptez qu'ils demeurent à tout moment notre propriété ou celle de nos concédants. Vous n'êtes autorisé à utiliser ces éléments lors de votre utilisation du site qu'avec notre autorisation expresse ou celle de nos concédants.

11.3 Vous n'êtes pas autorisé à céder, transférer ou sous-traiter toute ou partie de vos droits ou obligations découlant du contrat avec ZWILLING ou toute commande connexe pour des produits à un tiers quel qu'il soit, à moins que ZWILLING ait donné son consentement express par écrit.

11.4 ZWILLING se réserve le droit de céder, transférer ou sous-traiter le bénéfice de toute ou partie des droits et obligations sous le présent contrat ou tout autre contrat connexe à un tiers quel qu'il soit, à la condition toutefois que cela n'engendre pas une diminution de vos droits.

§ 12 TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET DES LITIGES

12.1 Pour toute question ou réclamation relative au présent contrat, vous pouvez vous adresser au Service Client :

- par téléphone au +33 (0)1 40 05 69 42
- par courriel service.fr@zwilling-shop.com
- par écrit : ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH, Gruenewalder Str. 14 - 22, 42657 Solingen, Allemagne

12.2 Vous avez la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur en vue de la résolution amiable de votre litige avec ZWILLING.

Nous vous proposons de soumettre votre réclamation au(x) médiateur(s) suivant(s) :

- Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM).
- <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. Vous pouvez par conséquent à tout moment agir par toute autre voie légale.

12.3 Afin de pouvoir saisir le médiateur, vous devez :

- avoir tenté au préalable de résoudre le litige par une réclamation écrite auprès du Service Client et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante sous un délai de 60 jours ;

E-mail de ZWILLING : service.fr@zwilling-shop.com

- déposer votre réclamation dans un délai d'un (1) an à compter de votre réclamation écrite ;

- n'avoir soumis aucune demande à une juridiction.

12.4 Vous avez également la possibilité de régler votre litige avec ZWILLING en ligne en remplissant un formulaire de réclamation en ligne via la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne accessible à l'adresse suivante :

<http://ec.europa.eu/odr>.

§ 13 LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par la société Opposetel via le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

§ 14 INFORMATIONS RELATIVES À ZWILLING ET AU SERVICE CLIENT

ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH

Gruenewalder Str. 14 - 22

42657 Solingen

Allemagne

Tel : +33 (0)1 40 05 69 42

Fax : +49 (0) 212 882 350

service.fr@zwilling-shop.com

ZWILLING vend des couteaux et ustensiles de cuisine en acier, en fonte émaillée, en céramique, ainsi que du verre et des articles pour la table.