

Conditions générales de vente
le
ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH
pour le
boutique en ligne ZWILLING sur www.zwilling.com/fr ainsi que l'application
ZWILLING App

Situation : janvier 2025

Table des matières

- 1) Champ d'application**
- 2) Conclusion du contrat**
- 3) Compte client**
- 4) Droit de rétractation**
- 5) Retrait volontaire**
- 6) Prix et conditions de paiement**
- 7) Conditions de livraison et d'expédition**
- 8) Traitement des marchandises de tiers non sollicitées**
- 9) Utilisation de l'application ZWILLING App**
- 10) Concession de droits d'utilisation de produits numériques**
- 11) Réserve de propriété**
- 12) Responsabilité pour les défauts**
- 13) Garanties légales des produits et des produits comportant des éléments numériques**
- 14) Responsabilité**
- 15) Droit à l'exemption**
- 16) Conditions particulières pour la transformation de marchandises selon certaines spécifications du client**
- 17) Dispositions complémentaires en cas de recours au service d'affûtage ; renonciation au droit de rétractation**
- 18) Utilisation de bons d'action et de codes de réduction**
- 19) Loi applicable, juridiction compétente**
- 20) Règlement alternatif des litiges**

1) Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après "**CGV**") de ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH, Grünwalder Straße 14-22, 42657 Solingen, Allemagne, tél.: +33 (0)1 40 05 69 42, Courrier électronique : service-fr@zwilling.com (ci-après "**ZWILLING**") s'appliquent à tous les contrats de livraison de marchandises conclus par un consommateur (ci-après "**client**") avec ZWILLING lors de commandes passées dans la **boutique en ligne de ZWILLING** ainsi que pour l'utilisation de l'**application ZWILLING App**. ZWILLING ne reconnaît pas les conditions divergentes du client sans son accord écrit exprès.

1.2 La boutique en ligne ZWILLING ainsi que l'application ZWILLING App ne sont accessibles qu'aux consommateurs. Les entrepreneurs sont exclus de la possibilité de commander via la boutique en ligne ZWILLING ou d'utiliser la ZWILLING App. Au sens des présentes CGV, on entend par consommateur toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins qui, pour l'essentiel, ne peuvent être imputées ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante. Un entrepreneur au sens des présentes CGV est une personne physique ou morale ou une société de personnes dotée de la capacité juridique qui, lors de la conclusion d'un acte juridique, agit dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante.

1.3 Pour les contrats ayant pour objet la mise à disposition de contenus numériques ou de services numériques (ci-après "**produits numériques**") par ZWILLING contre paiement d'un prix ou pour lesquels le client met à disposition de ZWILLING des données personnelles ou s'engage à les mettre à disposition, les présentes CGV s'appliquent en conséquence, sauf disposition contraire.

1.4 Les présentes CGV s'appliquent mutatis mutandis aux contrats de livraison des **produits comportant des éléments numériques**, sauf disposition contraire. Dans ce cas, ZWILLING doit, outre la livraison de la marchandise, la mise à disposition de produits numériques qui sont contenus dans la marchandise ou liés à celle-ci de telle manière que la marchandise ne peut pas remplir ses fonctions sans eux.

2) Conclusion du contrat

2.1 Les descriptions de produits publiées sur la boutique en ligne du vendeur correspondent à des offres fermes de la part du vendeur. Celles-ci peuvent être acceptées par le client conformément au processus décrit ci-après.

2.2 Toutes les marchandises ne sont vendues qu'en quantités usuelles pour un ménage. Cela concerne aussi bien le nombre de marchandises commandées dans le cadre d'une commande que le passage de plusieurs commandes de la même marchandise.

2.3 Le client peut passer commande et accepter l'offre via le formulaire de commande intégré. Pour ce faire, il place tout d'abord les marchandises ou services sélectionnés dans le panier virtuel et suit le processus de commande électronique. Ensuite, en cliquant sur le bouton qui clôt le processus de commande, émet une déclaration d'acceptation ferme de l'offre se rapportant aux marchandises contenues dans son panier de commande.

2.4 Si le client passe une commande, ZWILLING enverra un e-mail au client. Celui-ci confirme la réception de la commande par ZWILLING et en donne les détails (confirmation de réception). Le client peut imprimer la confirmation de réception via la fonction "Imprimer". Dans la mesure où ZWILLING expédie la marchandise commandée au client, l'expédition au client est confirmée par un deuxième e-mail (confirmation d'expédition).

2.5 La confirmation d'expédition contient un lien vers un site Internet de ZWILLING sur lequel les détails de la commande peuvent être consultés (ci-après "page de détails de la commande"). La page de détails de la commande offre en outre la possibilité de télécharger une facture relative à la marchandise achetée par le client pendant une durée de 30 jours à compter de la confirmation d'expédition. Les CGV peuvent également être consultées et téléchargées à tout moment sur cette page. Dans la mesure où le client a créé un compte client avant d'envoyer sa commande, les données de la commande peuvent être consultées gratuitement par le client via son compte client protégé par un mot de passe en indiquant les données de connexion correspondantes.

2.6 Avant de passer une commande ferme via le formulaire de commande, le client peut détecter d'éventuelles erreurs de saisie en lisant attentivement les informations affichées à l'écran. Un moyen technique efficace pour mieux reconnaître les erreurs de saisie peut être la fonction d'agrandissement du navigateur ou du terminal mobile, à l'aide de laquelle la représentation à l'écran est agrandie. Dans le cadre du processus de commande électronique, le client peut corriger ses saisies à l'aide des fonctions habituelles du clavier et de la souris jusqu'à ce qu'il clique sur le bouton qui clôt le processus de commande.

2.7 Seule la langue française fait foi pour la conclusion du contrat.

2.8 Le traitement des commandes et la prise de contact se font en règle générale par e-mail et de manière automatisée. Le client doit s'assurer que l'adresse e-mail qu'il a indiquée pour le traitement de la commande est correcte, de sorte que les e-mails envoyés à ZWILLING puissent être reçus à cette adresse. En particulier, le client doit s'assurer, en cas d'utilisation de filtres SPAM, que tous les e-mails envoyés par ZWILLING ou par des tiers chargés par ZWILLING du traitement de la commande peuvent être délivrés.

3) Compte client

3.1 La création d'un compte client donne lieu à la conclusion d'un contrat entre le client et ZWILLING concernant l'utilisation du compte client. L'utilisation de l'application ZWILLING App n'est possible que si un compte client existe.

3.2 Pour la création d'un compte client, il est nécessaire de s'enregistrer au moyen d'une adresse e-mail et d'un mot de passe ("données de connexion"). L'adresse e-mail du client utilisée à cette occasion sert également à la communication avec ZWILLING.

3.3 Le client peut à tout moment fermer son compte client (par ex. via l'application ZWILLING App) et ainsi résilier le contrat d'utilisation. Après une résiliation, le client n'a plus accès à son profil et aux contenus qu'il a téléchargés sous son compte client.

3.4 Le client est tenu de traiter les données de connexion avec soin. Il lui est notamment interdit de communiquer les données de connexion à des tiers et/ou de permettre à des tiers d'accéder au compte client en contournant les données de connexion.

3.5 Si le client ne respecte pas ses obligations conformément au paragraphe 4 ci-dessus et que son compte client est utilisé par des tiers, il est responsable de toutes les activités qui ont lieu en utilisant son compte client. Le client n'est pas responsable s'il n'est pas responsable de l'abus.

3.6 Le client garantit que les données utilisées lors de la création de son profil ("données du profil") sont exactes et complètes.

4) Droit de rétractation

4.1 Les clients consommateurs ont un droit de rétractation.

4.2 Des informations plus détaillées sur le droit de rétractation figurent dans les instructions de rétractation de ZWILLING. Celle-ci peut être consultée sur le site <https://www.zwilling.com/fr/conditions.html>.

5) Retrait volontaire

5.1 En plus des droits légaux du client, ZWILLING accorde au client le droit de détachement suivant :

Dans le cas d'une livraison de marchandises, le client peut également résilier le contrat après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours en renvoyant la marchandise dans les 30 jours suivant sa réception (le délai commence à courir le jour suivant la réception de la marchandise) à l'adresse suivante :

ZWILLING J.A. HENCKELS Deutschland GmbH
Retoure/Onlineshop
Lueneschlossstrasse 44
42657 Solingen
Allemagne

5.2 L'envoi dans les délais suffit pour respecter le délai. La condition préalable à l'exercice du droit de résiliation est toutefois que le client renvoie la marchandise complète et intacte dans son emballage de vente d'origine. Si la marchandise a été utilisée, une reprise après l'expiration du délai de rétractation est exclue.

5.3 En principe, les frais directs de renvoi sont à la charge du client. Ceci ne s'applique pas en cas de résiliation légale du client ou de dommages et intérêts au lieu de la totalité de la prestation en raison d'un défaut de la marchandise. Dans ce cas, ZWILLING prend en charge les frais de retour de la marchandise. Le renvoi dans le cadre de l'exercice du droit de détachement est gratuit pour les clients de France s'ils utilisent un autocollant de retour mis à disposition par ZWILLING. Le client reçoit cet autocollant lors de l'enregistrement du retour via le lien : <https://www.zwilling.com/fr/returns-cancellation.html>. Si le client n'utilise pas l'autocollant retour de ZWILLING, les frais de retour sont à sa charge. Les frais de retour pour les retours dans le cadre de l'exercice du droit de retrait d'autres pays de l'UE sont toujours à la charge du client.

5.4 En cas d'exercice du droit de résiliation, le remboursement s'effectue sous la forme initialement utilisée par le client pour effectuer le paiement, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement avec lui.

5.5 Le droit de rétractation légal et les droits de garantie du client ne sont pas limités par les dispositions relatives au droit de détachement.

6) Prix et conditions de paiement

6.1 Sauf indication contraire dans la description du produit de ZWILLING, les prix indiqués sont des prix globaux, y compris la taxe sur la valeur ajoutée légale. Des informations sur les éventuels frais de livraison et d'expédition supplémentaires sont disponibles sur la page de détail du produit concerné ainsi que sur le site <https://www.zwilling.com/fr/customer-service/shipping/shipping-information.html>.

6.2 Les modes de paiement sont communiqués au client dans le cadre du processus de commande. ZWILLING se réserve le droit, dans certains cas, de ne pas mettre à disposition certains modes de paiement ou de renvoyer à d'autres modes de paiement, en fonction du résultat d'un éventuel contrôle de solvabilité. ZWILLING est en droit de céder à des tiers sa créance envers le client, y compris tous les droits y afférents. Vous trouverez également de plus amples informations sur nos modes de paiement sur le site <https://www.zwilling.com/fr/customer-service/shipping/payment-methods.html>.

7) Conditions de livraison et d'expédition

7.1 Si ZWILLING propose l'expédition de la marchandise, la livraison s'effectue dans la zone de livraison indiquée par ZWILLING, à l'adresse de livraison indiquée par le client, sauf convention contraire. Lors du traitement de la transaction, l'adresse de livraison indiquée dans le formulaire de commande fait foi. Après l'envoi de la confirmation de réception, le délai de livraison en France est d'environ 3 à 5 jours ouvrables (du lundi au vendredi, jours fériés légaux en France et Allemagne exclus).

7.2 Si ZWILLING n'est pas en mesure de livrer la marchandise commandée sans faute de sa part (par ex. en cas de force majeure ou parce qu'un fournisseur/sous-traitant de ZWILLING ne remplit pas ses obligations contractuelles), ZWILLING est en droit de résilier le contrat vis-à-vis du client. Dans ce cas, le client est immédiatement informé que la marchandise commandée n'est pas disponible. Le cas échéant, les paiements déjà effectués par le client seront immédiatement remboursés.

7.3 Pour des raisons logistiques, il n'est pas possible de venir chercher soi-même la marchandise.

7.4 Les produits numériques sont mis à la disposition du client - selon leur nature et leur contenu - de la manière suivante :

- par accès direct via le site web de ZWILLING ou l'application ZWILLING
- par téléchargement
- par e-mail

8) Traitement des marchandises de tiers non sollicitées

8.1 Si le client envoie à ZWILLING des marchandises d'autres entreprises (ci-après "**marchandises de tiers**") sans les avoir demandées, celles-ci seront conservées par ZWILLING pendant une durée limitée à 60 jours à compter de la réception des marchandises (ci-après "**délaï de conservation**"). Le client est informé de la réception du retour et se voit proposer un retour payant.

8.2 A l'expiration du délai de conservation, la marchandise de tiers est détruite par ZWILLING.

8.3 Pendant la conservation, en dérogation au paragraphe 14, ZWILLING n'est responsable des dommages causés aux marchandises de tiers ou de leur perte qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

8.4 Les frais de retour et de conservation ainsi que les frais de traitement y afférents (ci-après "**frais de conservation**") s'élèvent à un montant forfaitaire de 15,00 euros. En fonction du type et du volume de la marchandise de tiers, ZWILLING est en droit de faire valoir des frais de conservation plus élevés (par ex. pour les meubles).

8.5 La marchandise de tiers ne sera renvoyée au client qu'après que celui-ci ait remboursé à ZWILLING les frais de conservation facturés par virement bancaire.

9) Utilisation de l'application ZWILLING App

9.1 ZWILLING est en droit de bloquer ou de supprimer à tout moment des contenus de la ZWILLING App, par exemple si l'on soupçonne que ceux-ci enfreignent le droit en vigueur, les présentes conditions d'utilisation ou les droits de tiers.

9.2 ZWILLING est en droit de restreindre ou de mettre fin à tout moment à l'offre et au fonctionnement de la ZWILLING App ou à certaines de ses fonctionnalités. Les éventuelles obligations légales de mise à jour restent inchangées.

9.3 ZWILLING s'efforce d'assurer un fonctionnement sans faille de la ZWILLING App. Cela se limite par nature aux prestations sur lesquelles ZWILLING a une influence. ZWILLING est libre de limiter l'accès à l'App ZWILLING, en tout ou partie, temporairement ou durablement, en raison de travaux de maintenance, de problèmes de capacité ou d'autres événements indépendants de la volonté de ZWILLING.

9.4 Le client s'engage à ne pas télécharger dans la ZWILLING App des contenus qui, par leur contenu, leur forme, leur conception ou d'une autre manière, enfreignent le droit en vigueur (par exemple le droit pénal, le droit de la concurrence et le droit de la protection des mineurs) ou les droits de tiers (par exemple le droit au nom, le droit des marques, le droit d'auteur, le droit à l'image et le droit à la protection des données).

9.5 Même si les contenus respectifs ne violent pas le droit en vigueur ou les droits de tiers, l'utilisation d'images et d'autres contenus qui

- racisme,
- la glorification de la violence et l'extrémisme de quelque nature que ce soit,
- haine contre des personnes ou des entreprises,
- le harcèlement sexuel des client(e)s et des tiers,
- la pornographie,
- matériel et expressions choquants, sexistes, obscènes, vulgaires ou dégoûtants

ou impliquent.

9.6 Le client doit s'abstenir de toute activité susceptible d'entraver le fonctionnement de l'app ZWILLING ou de l'infrastructure technique sous-jacente. Il s'agit en particulier de

- l'utilisation de logiciels, de scripts ou de bases de données en relation avec l'utilisation de la ZWILLING App;
- la lecture automatique, le blocage, l'écrasement, la modification, la copie de données et/ou d'autres contenus, dans la mesure où cela n'est pas nécessaire à l'utilisation correcte de la ZWILLING App.

9.7 Sans l'accord exprès du destinataire, le client ne doit pas utiliser la ZWILLING App pour envoyer des messages à contenu publicitaire à d'autres clients ou à des tiers (messages de spam).

9.8 Au cas où le client souhaiterait utiliser la possibilité d'attirer l'attention de tiers par courrier électronique sur la ZWILLING App via les fonctions mises à disposition par ZWILLING (par ex. invitation de membres de la famille), il doit s'assurer que le tiers est d'accord avec l'envoi de l'invitation.

9.9 Le client accorde à ZWILLING un droit d'utilisation illimité dans l'espace, le temps et le contenu, irrévocable, transmissible à des tiers, non exclusif et gratuit sur les contenus mis en ligne. ZWILLING est en droit d'utiliser, de traiter et d'exploiter les contenus à tout moment. Cela inclut notamment le droit de reproduction, le droit de diffusion et le droit de communication au public, en particulier le droit de mise à disposition du public.

9.10 Le client renonce au droit de citer l'auteur.

9.11 Tous les droits sur les contenus de ZWILLING App appartiennent à ZWILLING. Il est interdit au client de reproduire, diffuser et/ou publier des contenus que ZWILLING, d'autres clients ou des tiers ont téléchargés sur la plateforme. La diffusion et/ou la reproduction publique de tout ou partie des contenus de la ZWILLING App sans l'accord de ZWILLING est interdite.

10) Concession de droits d'utilisation de produits numériques

10.1 Sauf mention contraire dans les présentes CGV ou dans la description du contenu des produits numériques de ZWILLING, ZWILLING accorde au client le droit non exclusif, local et illimité dans le temps d'utiliser les produits numériques mis à disposition exclusivement à des fins privées.

10.2 La transmission des produits numériques à des tiers ou la réalisation de copies pour des tiers en dehors du cadre des présentes CGV n'est pas autorisée, sauf si ZWILLING a donné son accord pour un transfert de la licence faisant l'objet du contrat au tiers.

10.3 Dans la mesure où le contrat porte sur la mise à disposition unique d'un contenu numérique, la concession de droits ne prend effet que lorsque le client a versé l'intégralité de la rémunération due. ZWILLING peut également autoriser provisoirement l'utilisation des contenus numériques faisant l'objet du contrat avant cette date. Une telle autorisation provisoire n'entraîne pas le transfert des droits.

11) Réserve de propriété

Si ZWILLING fait une avance, elle se réserve la propriété de la marchandise livrée jusqu'au paiement intégral du prix d'achat dû.

12) Responsabilité pour les défauts

12.1 Sauf mention contraire dans les présentes CGV, les dispositions de la responsabilité légale pour vices s'appliquent. La cession des droits du client est exclue.

12.2 L'application ZWILLING App calcule la durée approximative de conservation sur la base des facteurs suivants : groupe d'aliments (par ex. viande de bœuf fraîche ou légumes frais), lieu de stockage (par ex. réfrigérateur, congélateur ou armoire de stockage) et forme de stockage (par ex. sous vide ou non). La durée de conservation effective des aliments dépend en outre de nombreux autres facteurs, tels que la teneur initiale en germes de l'aliment, le respect des conditions de stockage et de réfrigération correctes ainsi que l'hygiène requise pendant le traitement et la mise sous vide. La "durée de conservation" calculée et indiquée par la ZWILLING App n'est donc qu'une valeur indicative sans engagement.

12.3 Dans la mesure où ZWILLING met à disposition des mises à jour de la ZWILLING App ("mises à jour"), celles-ci se font par téléchargement via l'App-Store respectif (Apple App Store [iOS] ; Google Play [Android]). Selon les paramètres de son terminal mobile, le client est informé de la mise à jour par un message correspondant sur son terminal mobile ou dans l'application ZWILLING. Il incombe au client de télécharger les mises à jour respectives et de les installer sur son terminal mobile.

12.4 Si le client omet d'installer dans un délai raisonnable une mise à jour qui lui a été fournie conformément au paragraphe 12.3, ZWILLING n'est pas responsable d'un éventuel défaut matériel dû uniquement à l'absence de cette mise à jour.

13) Garanties légales des produits et des produits comportant des éléments numériques

13.1 Si le client est un consommateur:

13.1.1 Il 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 client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

13.1.2 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 client 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.

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

13.1.4 La garantie légale de conformité donne au client 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.

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

13.1.6 Si le client 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 client 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 :

- Le vendeur refuse de réparer ou de remplacer le bien;
- La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours;

- La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le client, notamment lorsque le client 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;
- La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. Le client 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 client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

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

13.1.8 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.

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

13.1.10 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).

13.1.11 Le client 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.

13.2 Modalités d'exercice des garanties

13.2.1 Pour exercer ses garanties, le client s'adresse au vendeur afin de définir les modalités d'exercice de la garantie.

13.2.2 Dans le cas d'un renvoi par voie postale, dès réception du produit par le vendeur, ce dernier examinera le produit afin de déterminer si le défaut ou dysfonctionnement allégué est couvert par une garantie légale ou commerciale.

13.2.3 Dans l'hypothèse où le retour est jugé conforme par le vendeur, celui-ci procédera:

- Dans le cadre de la garantie légale : soit la réparation, soit le remplacement, soit à défaut la réduction du prix ou la résolution du contrat.
- Dans le cadre de la garantie commerciale : le client pourra bénéficier des droits prévus par le vendeur.

13.2.4 Le client est libre de choisir un autre mode d'envoi de son produit que ceux proposés par le vendeur. Dans ce cas les frais seront à sa charge. Il est également libre de souscrire ou non une assurance en cas de perte, de vol ou de destruction de son colis.

13.2.5 Enfin, le client est responsable du mode d'emballage de son produit, lequel doit être réalisé de telle sorte que le produit puisse voyager sans risque de casse ou de dégradation.

13.3 Les informations légales obligatoires qui informent les consommateurs sur les modalités de mise en œuvre de leurs garanties légales peuvent être consultées ici: www.it-recht-kanzlei.de/informations-sur-les-garanties-legales-france.php.

14) Responsabilité

Sauf disposition contraire dans les présentes CGV ou si des dispositions légales impératives du droit français en disposent autrement, ZWILLING est responsable envers le client de toutes les prétentions contractuelles, quasi-contractuelles et légales, y compris délictuelles, en matière de dommages et intérêts et de remboursement des frais comme suit :

14.1 ZWILLING est responsable de manière illimitée pour tout motif juridique

- en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave
- en cas d'atteinte intentionnelle ou par négligence à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé,
- sur la base d'une promesse de garantie, sauf disposition contraire à cet égard,
- en raison d'une responsabilité obligatoire, telle que celle prévue par la loi sur la responsabilité du fait des produits.

14.2 Si ZWILLING viole par négligence une obligation contractuelle essentielle, sa responsabilité est limitée aux dommages prévisibles et typiques du contrat, à moins que la responsabilité ne soit illimitée conformément au point précédent. Les obligations contractuelles essentielles sont des obligations que le contrat impose à ZWILLING selon son contenu pour atteindre l'objectif du contrat, dont l'exécution permet l'exécution en bonne et due forme du contrat et sur le respect desquelles le client peut régulièrement compter.

14.3 En outre, toute responsabilité de ZWILLING est exclue.

14.4 Les règles de responsabilité ci-dessus s'appliquent également en ce qui concerne la responsabilité de ZWILLING pour ses auxiliaires d'exécution et ses représentants légaux.

15) Droit à l'exemption

Le client libère ZWILLING ainsi que ses employés ou mandataires, en cas de recours pour violation présumée ou réelle de droits et/ou de droits de tiers, de toutes les prétentions de tiers résultant d'actes du client en relation avec l'utilisation de la boutique en ligne ZWILLING ou de l'application ZWILLING App dont le client est responsable. En outre, le client s'engage à rembourser à ZWILLING tous les frais occasionnés à ZWILLING par le recours à des tiers. Les frais de défense juridique raisonnable font également partie des frais remboursables. En cas de réclamation par un tiers, le client est tenu de fournir à ZWILLING, sans délai, de manière véridique et complète, toutes les informations nécessaires à l'examen de la réclamation et à une défense.

16) Conditions particulières pour la transformation de marchandises selon certaines spécifications du client

16.1 Si, selon le contenu du contrat, ZWILLING doit, en plus de la livraison de la marchandise, le traitement de la marchandise selon certaines instructions du client (par ex. service de gravure), le client doit mettre à la disposition de ZWILLING tous les contenus nécessaires au traitement tels que textes, images ou graphiques dans les formats de fichiers, formatages, tailles d'images et de fichiers prescrits par ZWILLING et lui accorder les droits d'utilisation nécessaires à cet effet. Le client est seul responsable de l'obtention et de l'acquisition des droits sur ces contenus. Le client déclare et assume la responsabilité du fait qu'il possède le droit d'utiliser les contenus mis à la disposition de ZWILLING. Il veille en particulier à ce que cela ne porte pas atteinte aux droits de tiers, notamment aux droits d'auteur, de marque et de personnalité.

16.2 ZWILLING se réserve le droit de refuser des commandes de traitement si les contenus transmis par le client à cet effet enfreignent des interdictions légales ou administratives ou les bonnes mœurs. Ceci s'applique en particulier à la mise à disposition de contenus anticonstitutionnels, racistes, xénophobes, discriminatoires, injurieux, dangereux pour la jeunesse et/ou faisant l'apologie de la violence.

16.3 Le client est lui-même responsable de l'exactitude des contenus (par ex. pour le service de gravure, de la reproduction correcte des initiales, des suites de lettres, des textes, des logos). ZWILLING se réserve le droit de faire des différences en ce qui concerne la présentation, la police de caractères, la couleur, la position ou d'autres caractéristiques similaires, dans la mesure où celles-ci sont acceptables pour le client.

16.4 Dans la mesure où le traitement de la marchandise s'effectue selon certaines spécifications du client (par ex. en cas de gravure) et entraîne donc la création correspondante d'une marchandise fabriquée selon les spécifications du client ou que cette marchandise a été adaptée aux besoins personnels du client, le client ne dispose pas d'un droit de rétractation selon le point 3 ni d'un droit de détachement selon le paragraphe 5 des présentes CGV.

17) Dispositions complémentaires en cas de recours au service d'affûtage ; renonciation au droit de rétractation

Si le client fait appel au service d'affûtage de ZWILLING, les dispositions suivantes s'appliquent en complément :

17.1 ZWILLING propose le service d'affûtage exclusivement pour les produits de sa propre gamme de produits et des marques propres du groupe ZWILLING qui sont marqués séparément. Les produits d'autres fabricants ne peuvent pas être acceptés pour le service d'affûtage et doivent, le cas échéant, être renvoyés au client à titre onéreux. Dans ce cas, le risque d'expédition est à la charge du client.

17.2 En dérogation au paragraphe 2 des présentes CGV, un contrat entre le client et ZWILLING concernant le service d'affûtage n'est conclu que lorsque ZWILLING a reçu le produit envoyé par le client pour le service d'affûtage, a vérifié la faisabilité du service d'affûtage et a ensuite effectué le service d'affûtage, puis a renvoyé le produit à l'acheteur et a confirmé l'envoi à l'acheteur par un deuxième e-mail (confirmation d'envoi). Aucun contrat n'est conclu pour les produits d'une même commande qui ne sont pas mentionnés dans la confirmation d'expédition.

17.3 ZWILLING se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser le service d'affûtage et de renvoyer le produit envoyé si le service d'affûtage n'est pas possible en raison des caractéristiques du produit ou n'est pas réalisable pour d'autres raisons. C'est par exemple le cas si le produit est tellement usé, usant ou endommagé que le service d'affûtage ne permet pas d'améliorer la qualité des propriétés du produit ou si le service d'affûtage n'est pas disponible chez ZWILLING. Le cas échéant, les paiements déjà effectués seront immédiatement remboursés.

17.4 Afin que ZWILLING puisse traiter immédiatement l'offre d'exécution du service d'affûtage et commencer le service d'affûtage après en avoir vérifié la faisabilité, le client déclare expressément par la présente i) renoncer à son droit de rétractation et ii) sa volonté de commencer le service d'affûtage avant l'expiration du délai de rétractation.

17.5 ZWILLING attire l'attention sur le fait que, dans le cadre de l'exécution du service d'affûtage et malgré le soin apporté au traitement des produits envoyés, de légères modifications peuvent intervenir sur le produit (par ex. affaiblissement de l'attaque chimique ou de la gravure). La responsabilité de ZWILLING pour de telles modifications sur les produits envoyés est exclue. En outre, ZWILLING n'est pas responsable des dommages subis par les produits envoyés en raison d'un emballage inapproprié de la part du client.

18) Utilisation de bons d'action et de codes de réduction

18.1 Les bons ou codes de réduction émis gratuitement par ZWILLING dans le cadre d'actions promotionnelles (ci-après "**actions**") et qui ne peuvent pas être achetés par le client (ci-après "**bons d'action**") ne peuvent être utilisés que dans les boutiques en ligne ZWILLING participant à l'action et uniquement pendant la période indiquée.

18.2 Certains produits peuvent être exclus de la promotion, à condition qu'une restriction correspondante résulte du contenu du bon d'action ou de la promotion.

18.3 Les bons d'action ne peuvent être échangés qu'avant la fin du processus de commande. Une compensation ultérieure n'est pas possible.

18.4 Un seul bon d'action peut être utilisé par commande. Il n'est pas possible de combiner un bon d'action avec d'autres bons - notamment des bons d'action ou des bons cadeaux - ou des codes de réduction.

18.5 Sauf indication contraire sur le bon d'action ou dans l'action, la valeur des marchandises doit être au moins égale au montant du bon d'action. Tout crédit restant ne sera pas remboursé par ZWILLING.

18.6 Si la valeur du bon d'action ne suffit pas à couvrir la commande, il est possible de choisir l'un des autres modes de paiement proposés par ZWILLING pour régler la différence.

18.7 L'avoir d'un bon d'action n'est pas versé en espèces et ne rapporte pas d'intérêts.

18.8 Le bon d'action n'est pas remboursé si le client renvoie la marchandise payée en tout ou en partie avec le bon d'action dans le cadre de son droit de rétractation légal ou de son droit de détachement conformément au point 5 des présentes CGV.

18.9 Le bon d'action est transmissible. ZWILLING peut effectuer des paiements avec effet libératoire au titulaire respectif qui utilise le bon d'action vis-à-vis de ZWILLING. Cela ne s'applique pas si ZWILLING a connaissance ou ignore par négligence grave que le titulaire concerné n'est pas habilité, est incapable ou n'a pas le droit de le représenter.

19) Loi applicable, juridiction compétente

19.1 Si le client est un consommateur au sens du paragraphe 1.2, toute relation juridique entre les parties contractantes est régie par la loi du pays où le client a sa résidence habituelle, à l'exclusion du droit commercial international des Nations Unies. La juridiction compétente pour tout litige en relation avec le présent contrat est exclusivement celle de la résidence habituelle du client.

19.2 Si le client agit en tant que commerçant, personne morale de droit public ou fonds spécial de droit public ayant son siège sur le territoire de la République fédérale d'Allemagne, le seul tribunal compétent pour tous les litiges découlant du présent contrat est celui de Cologne. Dans le cas susmentionné, ZWILLING est toutefois en droit de saisir le tribunal du siège du client.

20) Règlement alternatif des litiges

20.1 La commission européenne fournit une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges en ligne sous le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. En vue d'un règlement de litiges avec un vendeur, les consommateurs disposent de la faculté de recourir à une médiation par le biais de cette plateforme européenne.

20.2 Conformément aux dispositions du Code de la consommation un règlement à l'amiable s'applique aussi pour des litiges de consommation transfrontaliers. Si le client veut recourir au service d'une telle médiation, il peut consulter le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission>). Ce site internet fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont le consommateur peut bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges transfrontaliers.

20.3 Si le client veut recourir au service de médiation lors d'un litige avec le vendeur, il doit s'adresser préalablement par écrit au vendeur. Le service du médiateur ne peut être saisi que lorsqu'un accord avec le vendeur n'a pas abouti.

Vous pouvez télécharger ici les conditions générales de vente au format PDF.