

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (ci-après désignées «CGV»)

Les présentes conditions ont pour objet de fixer les modalités selon lesquelles VORWERK vend à ses clients (ci-après «le Client») des appareils de marque Thermomix (ci-après désignés «le ou les Produit(s)») en France métropolitaine.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. La commande est passée au moyen d'un bon de commande signé par le Client et un représentant de VORWERK, étant précisée que les caractéristiques essentielles des Produits sont présentées au Client avant la conclusion du contrat de vente, en particulier au cours de leur démonstration par l'un des conseillers de VORWERK.

VORWERK se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel un litige en cours existerait.

#### 1. LIVRAISON

Les Produits commandés ne sont livrables et facturables qu'en France métropolitaine.

Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée sur le bon de commande selon conditions précisées au recto, frais de port et taxes compris (sauf contre-remboursement pour lequel les frais demeurent à la charge du Client). Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible mais sont fonction de la disponibilité des Produits et des conditions de transport. En cas de manquement de VORWERK à son obligation de livraison dans le délai indiqué au Client, ce dernier peut annuler la commande dans les conditions prévues à l'article L216-2 du Code de la Consommation, par lettre avec demande d'avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, si après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

#### 2. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

**VORWERK conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le Client dans le cadre de sa commande, frais de port et taxes compris. A défaut de paiement intégral du prix dans les délais convenus, VORWERK se réserve la possibilité de considérer la vente comme résolue de plein droit.**

**En cas de vente à crédit, le vendeur subroge l'établissement ayant accordé le crédit dans les droits et actions qui découlent de cette clause de réserve de propriété.**

#### 3. TRANSFERT DES RISQUES

Les risques du Produit sont à la charge du Client à compter de la remise du Produit au Client ou au tiers désigné par lui.

#### 4. RECEPTION DES PRODUITS

A la réception du Produit, le Client doit immédiatement vérifier, en présence du transporteur, l'état de l'emballage et du Produit livré ainsi que la conformité de celui-ci à la commande.

Si, au moment de la livraison, l'emballage est abîmé, déchiré ou ouvert, le Client doit alors vérifier l'état des Produits qu'il contient. Si ces Produits ont été endommagés, le Client doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison.

Le Client doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature, toute anomalie concernant la livraison : avarie, article manquant, colis endommagé, article cassé...

Cette vérification est réputée comme effectuée dès lors que le Client, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

Le Client doit ensuite confirmer par courrier recommandé ses réserves au transporteur au plus tard dans les trois jours, non compris les jours fériés, suivants celui de la réception des Produits et transmettre une copie de ce courrier à VORWERK.

#### 5. GARANTIES

<p>Pour toute demande relative aux garanties commerciales et légales, adressez-vous à<span> </span>: <p>VORWERK France, Service de la Relation Client, 539 route de Saint Joseph, CS 2081 1, 44308 Nantes Cedex 3 - Tél.<span> </span>:02 51 8547 47 (coût d'un appel local en France métropolitaine, tarif indicatif depuis un poste fixe, susceptible d'être modulé selon les opérateurs) ou courriel<span> </span>: <a href="mailto:serviceclient@vorwerk.fr">serviceclient@vorwerk.fr</a></p></p>
---

#### GARANTIE COMMERCIALE POUR LES APPAREILS DE MARQUE THERMOMIX

Le Thermomix TM5 et le Cook-Key bénéficient d'une garantie pièces, main d'œuvre et Service Confort Vorwerk gratuits selon les conditions prévues par VORWERK.

Cette garantie court à compter de la date de livraison du Produit pour une durée de deux (2) ans et s'applique uniquement en France métropolitaine. Toutefois sa durée est de six (6) mois si le Client est une personne morale ou une personne physique ogissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ou agricole.

Cette garantie commerciale ne s'applique pas :

-aux éléments dont le renouvellement régulier est nécessaire, notamment les joints de couteaux et les couteaux ;

-aux accessoires : couvercle, socle, gobelet, fouet, spatule, panier de cuisson, Varoma et cordon secteur ;

-en cas d'intervention et en cas de modification de l'appareil par un tiers non agréé ou l'utilisateur ;

-en cas de non-respect du guide d'utilisation ;

-en cas de branchement sur une installation électrique non conforme ;

-en cas de connexion Wifi défectueuse ou d'absence de connexion Wifi, quelle qu'en soit la raison ;

-en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que catastrophe naturelle, foudre, inondation, incendie et en cas de cas fortuit ou de fait extérieur ;

-en cas d'opération anormale d'entretien ou en cas de défaut d'entretien et d'hygiène ;

-en cas d'erreur d'utilisation, en cas d'usure naturelle,

-en cas d'utilisation d'accessoires autres que ceux fournis avec le TM5 ou de pièces détachées autres que des pièces originales Vorwerk ;

-en cas d'utilisation du Thermomix TM5 avec des accessoires ou équipements autres que ceux fournis par VORWERK.

Article L 217-16 du Code de la Consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins 7 jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

#### GARANTIES LEGALES

Sauf s'il est une personne morale ou une personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, le Client bénéficie en tout état de cause des garanties légales. VORWERK est ainsi tenue des défauts de conformité et des vices cachés dans les conditions prévues respectivement par les articles L 217-1 et suivants du Code de la Consommation et 1641 et suivants du Code Civil.

Article L 217-4 du Code de la Consommation : 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.

Article L 217-5 du Code de la Consommation : Le bien est conforme au contrat :
1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L 217-12 du Code de la Consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code Civil : 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.

Article 1648, alinéa 1, du Code Civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserves des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la Consommation ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

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

Lorsqu'il agit en garantie légale des vices cachés, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

#### 6. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation du Thermomix TM5 sont disponibles pendant une période s'achevant dix ans après l'arrêt de leur commercialisation.

#### 7. DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT

Conformément aux dispositions des articles L 221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client peut renoncer à sa commande. Il dispose pour ce faire d'une faculté de rétractation. Il peut l'exercer dans le délai de 14 jours à compter de la réception du Produit par lui ou par un tiers désigné par lui, autre que le transporteur.

Avant l'expiration de ce délai de 14 jours, le Client doit informer VORWERK de sa décision de rétractation soit en lui adressant le formulaire de rétractation détachable du bon de commande, après l'avoir dûment rempli, soit en lui envoyant un courriel exprimant clairement et sans ambiguïté cette décision et mentionnant le numéro de sa commande, à : [retractation@vorwerk.fr](mailto:retractation@vorwerk.fr).

Le Client doit renvoyer le Produit, à ses frais, à VORWERK, à l'adresse mentionnée sur le bon de rétractation, dans son conditionnement d'origine et au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

VORWERK doit rembourser le Client, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle VORWERK a effectivement récupéré le Produit ou de la date à laquelle le Client lui a fourni une preuve de l'expédition du Produit. Les frais de retour demeurent à la charge du Client.

Ces dispositions bénéficient également aux professionnels dès lors que l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de leur activité principale et que le nombre de salariés qu'ils emploient est inférieur ou égal à 5.

#### 8. MODALITES DE PAIEMENT

Il n'y a pas d'escompte en cas de paiement comptant. Pour les paiements par prélèvement, le Mandat de Prélèvement SEPA devra être retourné à VORWERK à réception de la commande. Selon les modalités de paiement choisies, les règlements s'effectueront de la manière suivante :

- en une fois, 15 jours après réception de la commande ;

- en deux fois, 15 jours puis 45 jours après réception de la commande ;

- en trois fois, 15 jours puis 45 jours et 75 jours après réception de la commande.

Tout retard de paiement entraînera la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de la totalité de la somme restant due, laquelle deviendra alors productive d'un intérêt de retard équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal.

Pour toute commande de trois (3) appareils ou plus, un règlement de 50 % du montant total de la commande sera exigé, avant déclenchement de la livraison, après expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de la commande. Le solde sera payable 15 jours après livraison.

#### 9. EFFET DU CONTRAT

Le contrat produit tous ses effets dès sa conclusion et ne pourra être résilié unilatéralement par l'une ou l'autre des parties, sauf utilisation par le Client de sa faculté de rétractation dans les conditions posées par les articles L 221-18 et suivants du Code de la Consommation et/ou, en cas de vente à crédit, sauf refus par l'organisme financier d'octroyer le prêt.

#### 10. REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, le Client doit s'adresser en priorité au service de la Relation Client de VORWERK en appelant au 02 518 547 47 ou par courriel à : [serviceclient@vorwerk.fr](mailto:serviceclient@vorwerk.fr). En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent sa demande, le Client peut saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, 1-3 rue Emmanuel Chauvière, 75015 Paris, Tél. : 01 42 15 3000, E-mail : [info@fvd.fr](mailto:info@fvd.fr) qui recherchera gratuitement un règlement amiable. Cette Commission a compétence exclusive pour traiter, dans le cadre d'un processus de médiation, les différends nés entre VORWERK et le Client.

#### 11. CODE DE DEONTOLOGIE

VORWERK est adhérent de la Fédération de la Vente Directe (FVD), créée en 1966. A ce titre VORWERK s'engage à appliquer le Code Ethique et le Code de conduite de la Vente Directe, élaborés par la FVD. Le Client peut prendre connaissance de ces Codes sur le site internet de la FVD ([www.fvd.fr](http://www.fvd.fr)).

#### 12. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente opération contractuelle est soumise au droit français.

Conformément au droit de la consommation, la juridiction compétente pour en connaître est désigné selon les règles et options fixées par le Code de Procédure Civile.

#### 13. PROSPECTION TELEPHONIQUE

En application de l'article L 223-1 du Code de Consommation, si, en dehors de sa relation contractuelle avec VORWERK, d'une manière générale le Client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

#### 14. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles concernant le Client sont collectées et traitées par VORWERK. Elles sont nécessaires au traitement de la commande du Client, ainsi qu'au suivi et à la gestion de ses demandes dans le cadre de ses relations contractuelles avec VORWERK.

Elles sont susceptibles d'être communiquées aux sociétés et établissements de son groupe, à ses fournisseurs, voire à des tiers ou des sous-traitants pour les seuls besoins du traitement de la commande du Client, ainsi qu'à la société de droit suisse VORWERK INTERNATIONAL STRECKER & CO, pour activer l'accès du Client à la plateforme recette Thermomix, dans des conditions suffisantes pour assurer leur protection.

Les données recueillies sur ce formulaire seront conservées pendant 3 ans à compter du dernier contact avec VORWERK France à votre initiative.

Vous avez la possibilité de retirer votre consentement au traitement de vos données personnelles à tout moment. Conformément à la législation, vous disposez d'un droit d'opposition, d'un droit à la limitation du traitement des données vous concernant, d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit de portabilité et d'un droit d'effacement de vos données. Vous disposez également de la faculté de donner des directives sur le sort de vos données après votre décès.

Vous pouvez exercer vos droits en adressant votre demande accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité à l'adresse postale ou électronique suivante: VORWERK France, Service Client, 539 route de Saint Joseph, 44300 NANTES; [serviceclient@vorwerk.fr](mailto:serviceclient@vorwerk.fr).

Si VORWERK France ne satisfait pas à vos demandes, vous disposez de droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

S'il l'a expressément accepté au préalable, le Client est susceptible de recevoir des communications dans le cadre d'opérations marketing ainsi que des offres commerciales de VORWERK. S'il ne souhaite plus les recevoir, il peut contacter le Service Client à l'adresse postale ou l'adresse électronique mentionnées ci-dessus.

#### Formulaire de rétractation (à découper)

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

A l'attention de Vorwerk France - 539 route de Saint Joseph, CS 20811, 44308 Nantes Cedex 3 - [retractation@vorwerk.fr](mailto:retractation@vorwerk.fr)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé  ..... le .....

Nom  ..... du  ..... (des)  ..... consommateur(s)  .....

Adresse  ..... du  ..... (des)  ..... consommateur(s)  .....

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

..... Date  .....