

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CI-APRÈS DÉSIGNÉES LES « CGV »)

1. IDENTIFICATION DU VENDEUR

VORWERK FRANCE (ci-après « VORWERK ») est une société en commandite simple, au capital de 1.635.200 euros, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 622 028 777, et dont le siège social est sis : 539, route de St Joseph - CS 20811, 44308 Nantes Cedex 3 – Téléphone : 02 51 85 47 47 ou E-mail : serviceclient@vorwerk.fr – N° Individuel TVA : FR 52 622 022 777.

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les CGV ont pour objet de fixer les modalités selon lesquelles VORWERK vend à ses clients (ci-après le « Client ») par l'intermédiaire du site internet www.shop.vorwerk.fr (ci-après le « Site ») des appareils, consommables, accessoires, et produits dérivés de marques Thermomix et Kobold (ci-après le ou les « Produit(s) »).

Les CGV font partie intégrante, avec la commande effectuée par le Client, du contrat de vente à distance. Celui-ci déclare en avoir pris connaissance avant la passation de sa commande. Par conséquent, la validation par le Client de sa commande emporte acceptation des CGV. Les CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Les CGV peuvent être imprimées par le Client et conservées par lui. VORWERK se réserve à tout moment la faculté de modifier les CGV. Les CGV opposables au Client seront celles existantes à la date de passation de la commande.

3. PRODUITS

Conformément aux dispositions de l'article L.221-5 du Code de la consommation, VORWERK présente sur son Site, d'une part les caractéristiques essentielles et les prix des Produits, ainsi que toutes les informations requises préalablement à toute commande, afin que le Client puisse connaître ces informations avant de commander, en complément des informations légales figurant dans les CGV.

4. COMMANDE

La saisie de la commande par le Client s'effectue sur le Site, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure.

VORWERK se réserve le droit de suspendre toute commande et/ou de refuser d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une précédente commande ou avec lequel un litige existerait.

5. PRIX ET MODE DE RÈGLEMENT

Le Produit est facturé au prix en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de port en cas de commande de Produit(s). Le prix est payable comptant le jour de la commande.

Le paiement s'opère par carte bancaire (carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard ; sur le site de paiement sécurisé en fin de commande) : la validation de la commande par carte bancaire vaut mandat de payer le prix TTC de la commande (frais de port compris).

Lorsque le montant de la commande de Produits est supérieur à cinq cents (500) euros TTC, le Client a la possibilité de régler sa commande en trois fois sans frais par carte bancaire selon les modalités suivantes : le premier versement s'effectue à la commande, le deuxième intervient 30 jours après le premier, puis le troisième 30 jours après le deuxième. »

Les appareils sont livrés à réception du premier versement.

6. DISPONIBILITÉ

Les Produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du Produit commandé après passation de la commande par le Client, ce dernier en est informé par courrier électronique ou par courrier.

Le Client aura le choix de demander un échange de Produits (avec remboursement par VORWERK ou règlement par le Client de la différence de prix le cas échéant) ou le remboursement des sommes encaissées. En cas d'impossibilité d'échange, la commande sera annulée et le Client remboursé.

7. LIVRAISON

Les Produits ne sont livrables et facturables qu'en France métropolitaine et à Monaco. La livraison est effectuée par la remise directe du Produit au Client, ou à un tiers désigné par lui, autre que le transporteur proposé par VORWERK. Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande dans un délai de cinq (5) à quinze (15) jours après réception du paiement.

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse indiquée par le Client, le transporteur déposera un avis de passage à l'adresse de livraison et/ou enverra une information de passage par courriel qui indiquera le dépôt des Produits (hors VR200) dans un point relais le plus proche de l'adresse de livraison.

Les Produits seront disponibles dans les dix (10) jours suivant le dépôt de cet avis. En cas de dépassement du délai précité, les Produits seront renvoyés à VORWERK.

8. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

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. En tout état de cause, à défaut de paiement, VORWERK se réserve la possibilité de considérer la vente comme résolue de plein droit.

9. 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.

10. RÉCEPTION DES PRODUITS

A réception, 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. Cette vérification est réputée effectuée dès 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.

En cas de vice apparent du Produit ou de non-conformité à la commande, le Client doit renvoyer le Produit à VORWERK en indiquant ses réserves dans les 24 heures suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le Produit doit être renvoyé à VORWERK dans l'état dans lequel il a été reçu à l'adresse suivante : VORWERK France – Service Clients – 539, Route de Saint-Joseph – CS 20811 – 44308 Nantes Cedex 3.

Si le vice apparent ou la non-conformité est reconnu par VORWERK, cette dernière livrera un nouveau Produit au Client ou en cas d'indisponibilité du Produit, procédera au remboursement intégral de la commande du Client (frais de port inclus).

11. GARANTIE

Pour toute demande relative aux garanties commerciale et légales, adressez-vous à : VORWERK France, Service de la Relation Client, 539 route de Saint Joseph, CS 20811, 44308 Nantes Cedex 3 - Tél. : 02 518 547 47 (coût d'un appel local en France métropolitaine, tarif indicatif depuis un poste fixe, susceptible d'être modulé en fonction des opérateurs), ou courriel : serviceclient@vorwerk.fr

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 sept 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.

GARANTIE COMMERCIALE POUR LES APPAREILS DE MARQUE KOBOLD VR200, VG100 et VC100

Les appareils de marque Kobold 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. **Pour les produits utilisés hors de France métropolitaine, les frais de conditionnement et de transport sont à la charge du client.**

Cette garantie commerciale ne s'applique pas :

- Aux éléments du VG100 et du VC100 dont le renouvellement régulier est nécessaire, notamment lingettes, chargeur, raclette, filtre et chargeur ;
- En cas d'utilisation d'accessoires ou de pièces détachées autres que ceux fournis avec le VC100 ou d'accessoires ou de pièces détachées non originaux Vorwerk ;
- En cas d'erreur d'utilisation, en cas d'usure naturelle, en cas d'opération anormale d'entretien ou en cas de défaut d'entretien ;
- 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 mode d'emploi ;
- En cas de branchement sur une installation électrique non conforme ;
- 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 de connexion Wifi défectueuse ou d'absence de connexion Wifi, quelle qu'en soit la raison

GARANTIE COMMERCIALE DU COOK-KEY

Le Cook-Key bénéficie d'une garantie gratuite 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 6 mois si le Client est une personne morale ou une personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Pour les Produits utilisés hors de France métropolitaine, les frais de conditionnement et de transport sont à la charge du Client.

Cette garantie commerciale ne s'applique pas :

- 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.

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 ou libérale, 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 livre 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 deux (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.

12. DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DETACHÉES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des appareils VR200, VG100 et VC100 sont disponibles pendant une période s'achevant dix (10) ans après l'arrêt de leur commercialisation.

13. DROIT DE RÉTRACTATION

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 quatorze (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 quatorze (14) jours, le Client doit informer VORWERK de sa décision de rétractation soit en lui adressant le formulaire de rétractation fourni par courriel lors de la confirmation de la commande et/ou avec le Produit livré, 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 via l'adresse : 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 quatorze (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 quatorze (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.

14. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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. Les données recueillies sur le formulaire lors de la commande seront conservées pendant une période s'achevant 3 ans après la fin du contrat de vente.

Le Client a la possibilité de retirer son consentement au traitement de ses données personnelles à tout moment. Conformément à la législation, il dispose d'un droit d'opposition, d'un droit à la limitation du traitement des données le concernant, d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit de portabilité et d'un droit d'effacement de ses données. Il dispose également de la faculté de donner des directives sur le sort de ses données après son décès. Le Client peut consulter la Politique de Protection

des données de VORWERK pour obtenir toutes les informations relatives au traitement de ses données personnelles.

Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité à l'adresse postale ou électronique suivante: VORWERK France, Service Client, 539 route de Saint Joseph, 44300 NANTES; serviceclient@vorwerk.fr.

Si VORWERK France ne satisfait pas à ses demandes, le Client dispose du 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 soit se désinscrire en suivant le lien figurant sur la communication qu'il a reçue par courriel ou SMS, soit contacter le Service Client à l'adresse postale ou l'adresse électronique mentionnées ci-dessus.

15. DISPOSITIONS DIVERSES

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

Par ailleurs, dans l'hypothèse où l'une des dispositions des CGV serait ou deviendrait invalide, impossible à exécuter ou jugée nulle ou de nul effet, les autres dispositions continueront de s'appliquer entre les parties et de produire leur plein et entier effet.

Vis-à-vis de la disposition invalidée ou jugée nulle, les parties s'efforceront de lui substituer une disposition valide dont le sens sera aussi proche que possible de celle invalidée ou jugée nulle.

16. OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

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 accessible via le site : www.bloctel.gouv.fr

17. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCES

La commande et les CGV sont soumises à la loi française. Pour tout différend qui s'élèverait à l'occasion de l'interprétation, ou de l'exécution des présentes, seuls les tribunaux français sont compétents.

Formulaire de rétractation(à imprimer ou reproduire sur papier libre)

(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

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

N° de commande :

Commandé le :

Produit(s) / Cours

concerné(s) :

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 :
.....

18. SERVICE CLIENT, RECLAMATION ET REGLEMENT DES LITIGES

SERVICE CLIENT

VORWERK France met à disposition des Clients un service de relation clientèle accessible pendant les heures ouvrables.

Par email: serviceclient@vorwerk.fr

Par téléphone: 02 51 85 47 47

Par Courrier:

VORWERK France

Service Clients

539 Route de Saint Joseph

44308 Nantes Cedex 3

Le Client devra décrire clairement le motif détaillé de sa réclamation et rappeler obligatoirement les informations suivantes : nom, prénom, numéro de commande. VORWERK France s'engage à répondre dans les meilleurs délais.

MEDIATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, VORWERK France adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de VORWERK France, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

INFORMATION RELATIVE AU REGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES DE CONSOMMATION

Selon le règlement (UE) N°524/2013 relatif au « Règlement en ligne des litiges de consommation » et l'article L616-2 du Code de la Consommation, vous bénéficiez d'une procédure extrajudiciaire indépendante, impartiale, transparente, efficace, rapide et équitable pour le règlement des différends découlant de la vente en ligne de biens ou de services. Cette procédure est mise en œuvre à travers une plateforme européenne librement accessible.

Vous pouvez accéder à cette plateforme à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/ord>