

# CGV

## Conditions Générales de Vente et Informations à l'Attention des Clients

### Table des matières

1. Domaine d'application
2. Conclusion du contrat
3. Droit de rétractation
4. Prix et modalités de paiement
5. Conditions de livraison
6. Conformité & Garantie Légales
7. Loi applicable, juridiction compétente
8. Règlement extrajudiciaire des litiges

### 1) Domaine d'application

**1.1** Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à tous les contrats conclus entre un consommateur ou un professionnel et PROTENO GmbH (ci-après dénommé le « vendeur ») et ayant pour objet les produits et/ou les prestations présentés par le vendeur sur sa boutique en ligne. Les présentes CGV annulent toutes conditions imposées par le client, sauf s'il en a été convenu autrement.

**1.2** Au sens des présentes CGV est considérée comme consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Le terme « professionnel » utilisé dans les présentes CGV désigne toute personne physique ou morale qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Dans les présentes CGV, le terme « client » désigne aussi bien un consommateur qu'un professionnel.

### 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. commande.

**2.2** Le client peut passer commande et accepter ainsi l'offre du vendeur par téléphone, par courrier, par fax, par courriel ou par le biais du formulaire de commande intégré dans la boutique en ligne du vendeur. Lors d'une commande via le formulaire en ligne, le client, après avoir saisi les informations personnelles relatives à la commande et cliqué sur le bouton achevant la commande (« Confirmer la commande »), émet une déclaration d'acceptation ferme de l'offre se rapportant aux marchandises contenues dans son panier de commande.

**2.3** Le vendeur adresse au client un accusé réception (par voie postale ou électronique) de la commande qui lui est transmis.

**2.4** Le contrat est archivé par le vendeur et un exemplaire est transmis est transmis au client conjointement aux présentes CGV. Cette transmission a lieu au moment de l'envoi de la commande sous forme de texte (courriel, fax ou lettre). Par ailleurs, ce document est aussi archivé sur le site du vendeur et peut être demandé gratuitement par le client par le biais de son compte protégé par un mot de passe. Le client devra cependant avoir créé un compte sur le site du vendeur avant de passer sa commande.

**2.5** Avant de passer une commande ferme et définitive via le formulaire en ligne du vendeur, le client a la possibilité de corriger les informations saisies avec les fonctions habituelles du clavier. De plus, l'ensemble des informations communiquées sera de nouveau affiché dans une fenêtre de confirmation juste avant la validation définitive de la commande et pourra y être corrigé de la même façon.

**2.6** Seule la langue française fait foi pour la conclusion du contrat.

**2.7** Le traitement de la commande et la prise de contact se font par e-mail et via un système automatisé de traitement de la commande. Le client se doit de veiller à l'exactitude de l'adresse e-mail fournie pour des raisons de traitement de la commande et afin qu'il puisse recevoir les e-mails envoyés par le vendeur. Par ailleurs, le client doit également veiller, en cas d'utilisation de filtres d'e-mails indésirables (anti-spam), à ce que l'ensemble des e-mails envoyés par le vendeur lui-même ou par des tiers chargés du traitement de la commande puisse être reçu.

### **3) Droit de rétractation**

Les clients consommateurs ont un droit de rétractation. Plus de détails portant sur le droit de rétractation figurent dans les informations du vendeur concernant l'exercice du droit de rétractation.

### **4) Prix et modalités de paiement**

**4.1** A moins qu'il n'en soit disposé autrement dans les descriptions de produit publiées par le vendeur, les prix indiqués par le vendeur sont des prix définitifs en euros, toute taxes comprises (TTC). Ils incluent donc la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les frais de livraison et d'expédition supplémentaires pourraient cependant s'appliquer. Ils seront, le cas échéant, expressément indiqués dans la description des produits correspondante.

**4.2** Le client peut choisir entre les différents moyens de paiement affichés sur le site du vendeur.

**4.3** Si un paiement anticipé est convenu, celui-ci devra être effectué immédiatement après la conclusion du contrat.

**4.4** Si le Client choisit le mode de paiement « PayPal », le paiement se fait par le biais du prestataire de services PayPal (Europe) S.a.r.l. et Cie, S.C.A., Boulevard Royal, L-2499 Luxembourg, conformément aux conditions générales d'utilisation (voir [https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=fr\\_FR](https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=fr_FR))

**4.5.** Cartes de crédit: Lorsque vous passez la commande, vous pouvez également payer avec une carte de crédit valide (VISA, Mastercard ou Carte bleue) et saisir les informations relatives à la carte de crédit. Le montant correspondant sera réservé sur votre carte immédiatement, mais ne sera débité qu'une fois que la marchandise aura été expédiée de notre entrepôt. Nous nous réservons le droit de vérifier la validité de la carte de crédit, le crédit disponible par rapport à la valeur de la commande et les coordonnées de l'acheteur. Nous pouvons également refuser des commandes sur la base des résultats de ce contrôle.

Le prestataire de ce service de paiement est :

heidelpay GmbH  
Vangerowstrasse 18  
69115 Heidelberg  
Téléphone : +49 6221 6471 200  
Fax : +49 6221 6471 999  
Courriel: info@heidelpay.com  
Directeur général : Dipl. Vw. Mirko Hüllemann, Tamara Huber, André Munk"

Ci-après dénommé "heidelpay".

Si vous effectuez le paiement avec heidelpay, heidelpay collecte différentes données de transaction et les transmet à la banque où vous êtes enregistré avec heidelpay. Outre les données nécessaires au paiement, heidelpay collecte, le cas échéant, des données dans le cadre du règlement des transactions, d'autres données telles que l'adresse de livraison ou des positions individuelles dans le panier.

heidelpay authentifie ensuite la transaction en utilisant la procédure d'authentification déposée auprès de la banque. Le montant du paiement est ensuite transféré de votre compte à notre compte. Ni nous ni des tiers n'ont accès aux données de votre compte. Les détails sur le paiement avec heidelpay peuvent être trouvés dans les conditions générales et les règlements de protection des données de heidelpay sous : <https://www.heidelpay.com/de/datenschutz/> ainsi que dans notre politique de confidentialité. Le consentement au transfert de données, qui a été donné pendant le processus de commande, peut être révoqué à tout moment, même sans donner de raisons, avec effet pour l'avenir.

## 5) Conditions de livraison

**5.1** La livraison des marchandises s'effectue régulièrement par correspondance à l'adresse indiquée par le client, sauf s'il en a été convenu autrement. L'adresse de livraison figurant sur la commande traitée et gérée par le vendeur fait référence lors de l'exécution de la transaction.

**5.2** Si la société de transport retourne la marchandise au vendeur en raison de l'impossibilité de la remettre au client, les frais engendrés par l'échec de l'expédition seront imputables au client. Cependant, ceci ne s'appliquera pas si le client a correctement exercé son droit de rétractation, si le client n'est pas responsable des circonstances ayant conduit à l'impossibilité de la remise de la marchandise, ou encore, s'il a été provisoirement empêché de réceptionner la livraison, à moins que le vendeur lui ait annoncé par avance un délai de livraison raisonnable.

**5.3** En cas d'enlèvement par les soins du client, le vendeur informe le client par courrier électronique que la marchandise commandée est prête pour l'enlèvement. Après réception du courrier électronique, le client peut venir collecter la marchandise au siège du vendeur en accord avec lui. Dans ce cas, les frais d'envoi ne sont pas imputés au client.

**5.4** Veuillez noter que nous facturons un supplément pour les frais de livraison sur les îles.

## 6) Conformité & Garantie Légales

**6.1** Le vendeur 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.

**6.2** Le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation. Il est 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.

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

**6.4** Le consommateur peut 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, il a le choix entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

**6.5** Pour les garanties commerciales éventuelles, veuillez consulter le site web du vendeur.

**6.6** Si le consommateur veut formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil, il peut l'adresser au vendeur (PROTENOM GmbH, Niederweltersche Str. 1, 35094 Lahntal, Deutschland, Tel.: 06421 3030 800, Fax: 06421 3030 80599, E-Mail: info@proteno.de).

## **7) Loi applicable, juridiction compétente**

**7.1** Si le client est un consommateur au sens de l'article 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.

**7.2** Si le client est un professionnel au sens de l'article 1.2, toute relation juridique entre les parties contractantes est régie par la loi du pays où le vendeur a son siège social, 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 du siège social du vendeur.

## **8) Règlement extrajudiciaire des litiges**

**8.1** 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.

**8.2** Conformément aux dispositions du Code de la consommation un règlement 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.

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.