

Boutique en ligne BLANCO **Conditions générales de vente** **État juillet 2024**

(Les CGV ci-dessous contiennent également des informations légales sur vos droits en vertu des règles relatives aux contrats de vente à distance et du commerce électronique.)

1. Champ d'application et prestataire

1.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes passées par les clients via la boutique en ligne BLANCO (disponible par exemple sur blanco.com ou l'application BLANCO) de la société BLANCO direct GmbH, Flehinger Str. 59, 75038 Oberderdingen, immatriculée au registre du commerce auprès du tribunal d'instance de Mannheim HRB 240643, ainsi qu'aux conclusions de contrats et aux livraisons qui y sont effectuées. BLANCO direct GmbH est le partenaire contractuel du client pour tous les achats que ce dernier effectue via la boutique en ligne BLANCO direct. Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux commandes passées via la boutique extranet BLANCO réservée aux revendeurs.

1.2 La boutique en ligne BLANCO est plus particulièrement destinée à la clientèle privée (consommateurs, voir point 1.3), mais elle s'adresse aussi à la clientèle professionnelle (« entrepreneurs », voir point 1.4).

1.3 Certaines dispositions des présentes CGV sont expressément limitées dans leur validité aux « consommateurs ». Le consommateur est toute personne physique qui conclut une transaction juridique à des fins qui ne peuvent être principalement imputées ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante.

1.4 « Entrepreneur » désigne toute personne physique ou morale ou société de personnes ayant la capacité juridique, agissant lors de la conclusion du contrat dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante. Certaines dispositions des présentes CGV sont expressément limitées aux « entrepreneurs ».

1.5 Les conditions générales de vente et/ou d'achat du client divergentes ne sont pas reconnues, sauf si nous les acceptons. Si le client est un entrepreneur (voir point 1.4), un accord exprès et écrit est nécessaire à cet égard.

2. Compte utilisateur, offre et étapes de conclusion du contrat

2.1 En principe, passer une commande dans notre boutique en ligne ne nécessite pas la création d'un compte utilisateur puisqu'elle peut également être passée en tant qu'invité. Le groupe BLANCO offre à ses clients la possibilité de créer un compte utilisateur avec des fonctionnalités supplémentaires au sein de l'application et de la plateforme BLANCO, comme par ex. des fonctions supplémentaires pour contrôler et surveiller certains appareils BLANCO, un historique des commandes passées et la passation simplifiée de commandes ultérieures d'accessoires. Les [conditions d'utilisation](#) particulières s'appliquent au compte utilisateur BLANCO.

2.2 La présentation des produits dans la boutique en ligne constitue une offre de vente juridiquement contraignante de notre part. En cliquant sur le bouton « Commande payante », vous passez une commande ferme des marchandises répertoriées sur la page de commande.

Le contrat d'achat entre en vigueur dans notre système à la réception de votre commande, sous réserve de la vérification de la compatibilité du contrat avec les sanctions économiques ou financières, les mesures restrictives, les embargos commerciaux ou les lois sur le contrôle des exportations imposés, gérés ou appliqués par l'Union européenne, le Conseil de sécurité des Nations Unies, la République fédérale d'Allemagne ou l'État dans lequel le client est établi. La confirmation de réception de la commande est envoyée par e-mail automatisé.

2.3 Si, dans le cadre de votre commande, vous avez choisi un mode de paiement pour lequel vous confirmez l'instruction de paiement au prestataire de services de paiement concerné (par ex. « PayPal »), la conclusion du contrat intervient - sous réserve suspensive de l'examen de la compatibilité du contrat avec les sanctions économiques ou financières, les mesures restrictives, les embargos commerciaux ou les lois sur le contrôle des exportations imposés, gérés ou appliqués par l'Union européenne, le Conseil de sécurité des Nations Unies, la République fédérale d'Allemagne ou l'État dans lequel le client est établi - exceptionnellement dès la confirmation réalisée de cette instruction de paiement auprès du prestataire de services de paiement concerné et en cliquant sur le bouton « Commande payante ».

2.4 En alternative au processus de commande en ligne, vous pouvez également commander chez nous par téléphone. Dans ce cas, nous vous enverrons un e-mail automatisé de confirmation de réception après passation de la commande par téléphone. Le contrat d'achat entre alors en vigueur - sous réserve de la vérification de la compatibilité du contrat avec les sanctions économiques ou financières, les mesures restrictives, les embargos commerciaux ou les lois sur le contrôle des exportations imposés, gérés ou appliqués par l'Union européenne, le Conseil de sécurité des Nations Unies, la République fédérale d'Allemagne ou l'État dans lequel le client est établi - à la réception de votre commande et par le paiement effectué via le lien de paiement.

3. Prix et frais d'expédition

3.1 Les prix indiqués sur les pages produits de la boutique en ligne incluent la TVA légale et d'autres éléments de prix et s'entendent hors frais d'expédition et, le cas échéant, de consigne.

3.2 Les frais d'expédition peuvent être consultés sous le lien Frais d'expédition stipulé dans le pied de page de la boutique en ligne. Le montant de la consigne peut être consulté sur la page du produit pour lequel la consigne est appliquée. Les frais d'expédition et le montant de la consigne sont également affichés dans le panier.

3.3 Les remises, bonus, bons d'achat et autres actions spéciales liées au prix que nous proposons et/ou promovons séparément ne peuvent pas être combinés sur le même objet d'achat.

4. Livraison et réserve de propre approvisionnement

4.1 La zone de livraison possible (c'est-à-dire si nous livrons à l'adresse de livraison souhaitée) correspond à la version nationale respective de notre boutique en ligne. Ainsi, les commandes passées sur le site de la version nationale allemande DE ne seront expédiées qu'à des adresses de livraison situées en Allemagne ; il en va respectivement de même pour la version nationale AT pour l'Autriche, la version nationale CH pour la Suisse et la version UK pour le Royaume-Uni.

4.2 Sauf indication divergente dans le libellé concret de l'offre, le délai de livraison des marchandises pouvant être expédiées par colis est de 3 jours ouvrés maximum (du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux et les 24 et 31 décembre). Pour les articles indiqués comme n'étant pas en stock, nous vous communiquons un délai de livraison sur demande individuelle.

Pour savoir si nous avons le produit souhaité en stock, consultez la description de l'article concerné.

4.4 Si le produit commandé n'est pas disponible parce qu'il ne nous a pas été livré par nos fournisseurs ou que nous n'avons pas été approvisionnés en produits semi-finis nécessaires à la fabrication sans faute de notre part, nous pouvons résilier le contrat. Dans ce cas, nous vous en informerons immédiatement et vous rembourserons sans délai toute contrepartie déjà fournie.

4.5 Si le client est un « consommateur » (voir point 1.3), nous supportons le risque d'expédition. En revanche, si le client est un « entrepreneur » (voir point 1.4), l'expédition s'effectue aux risques et périls du client.

4.6 Le client ne peut pas revendre, exporter ou réexporter les produits, directement ou indirectement, dans la mesure où cela violerait les sanctions économiques ou financières, les mesures restrictives, les embargos commerciaux ou les lois sur le contrôle des exportations imposés, gérés ou appliqués par l'Union européenne, le Conseil de sécurité des Nations Unies, la République fédérale d'Allemagne ou l'État dans lequel le client est établi. Le client s'efforcera, dans la mesure du possible et de ce qui peut être raisonnablement attendu, de s'assurer que l'objectif de la phrase (1) de la présente clause 4.6 n'est pas entravé par d'autres partenaires commerciaux directs du client. Le client informera immédiatement BLANCO si le respect des obligations énoncées aux phrases (1) et (2) de la présente clause 4.6 n'est pas possible.

5. Conditions de paiement et réserve de propriété

5.1 Pour les commandes en ligne :

Le paiement s'effectue au choix par carte de crédit (Visa ou MasterCard), PayPal, Google Pay ou Apple Pay.

5.2 En cas de paiement par carte de crédit, celle-ci sera débitée immédiatement après l'envoi de la commande.

5.3 En cas de paiement par PayPal, votre compte est débité à la conclusion du contrat. Lors du processus de commande, vous serez redirigé vers le site Web du prestataire en ligne PayPal. Pour pouvoir régler le montant de la facture via PayPal, vous devez vous y inscrire ou vous inscrire d'abord et nous confirmer l'ordre de paiement. Une fois la commande passée en boutique, nous demandons à PayPal d'initier la transaction de paiement. La transaction de paiement est effectuée automatiquement par PayPal immédiatement après. Vous recevrez de plus amples informations à ce sujet dans le cadre du processus de commande et [ici](#) directement de PayPal.

5.4 Pour pouvoir payer le prix d'achat via Apple Pay, vous devez (1) utiliser un appareil Apple, (2) être enregistré en tant qu'utilisateur auprès du fournisseur de services Apple, (3) avoir activé la fonction Apple Pay, (4) vous légitimer auprès d'Apple avec vos données d'accès et (5) nous demander de procéder au paiement conformément aux conditions d'utilisation d'Apple Pay. La transaction de paiement est effectuée immédiatement après la passation de la commande. Vous obtiendrez des instructions plus détaillées lors du processus de commande. Vous trouverez de plus amples informations [ici](#).

5.5 Si vous souhaitez choisir Google Pay pour payer le prix d'achat, vous devez (1) être enregistré auprès du fournisseur de services Google, (2) avoir activé la fonction Google Pay, (3) vous légitimer auprès de Google avec vos données d'accès et (4) nous demander de procéder au paiement conformément aux conditions d'utilisation de Google Pay. La transaction de paiement est effectuée immédiatement après la passation de la commande.

Vous obtiendrez des instructions plus détaillées lors du processus de commande. Vous trouverez de plus amples informations [ici](#).

5.6 Pour les commandes par téléphone :

Si vous commandez par téléphone ou par télécopie en alternative au processus de commande en ligne, nous créons votre panier en ligne et vous recevez un lien de paiement avec l'e-mail automatisé de confirmation de réception. Cette possibilité de paiement vous est proposée par Deutsche Bank AG, Taunusanlage 12, 60 325 Francfort-sur-le-Main en tant que prestataire de services de paiement. En cliquant sur ce lien de paiement, vous serez redirigé vers un site Web où vous pourrez choisir votre mode de paiement préféré parmi différents modes de paiement et payer votre commande en conséquence. Vous obtiendrez des instructions plus détaillées lors du processus de commande.

5.7 La marchandise reste notre propriété jusqu'à son paiement intégral.

6. Droit de rétractation

6.1 Dans la mesure où le client est un « consommateur » (voir point 1.3), il dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours.

Information concernant le droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de révoquer le présent contrat dans un délai de quatorze jours sans avoir à en indiquer le motif. Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter du jour où vous ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vos soins, avez pris possession de la dernière marchandise. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous (BLANCO direct GmbH, Flehinger Str. 59, 75038 Oberderdingen, téléphone : 062 388 89 90, télécopie : 062 388 89 98, E-mail: shop@blanco.ch) informer de votre décision de révoquer le présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par ex. une lettre envoyée par la poste, un fax ou un e-mail). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer la notification d'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquences de la rétractation

Si vous révoquez le présent contrat, nous devons vous rembourser tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du fait que vous avez choisi un mode de livraison différent de la livraison standard la moins chère que nous proposons), sans délai et au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où nous avons reçu la notification de votre révocation du présent contrat. Pour effectuer ce remboursement, nous utilisons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf convention contraire expresse avec vous ; en aucun cas des frais ne vous seront facturés pour ce remboursement. Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les marchandises, selon la première éventualité. Vous devez nous renvoyer ou nous remettre les marchandises sans délai et en tout état de cause au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où vous nous (BLANCO direct GmbH, c/o VDS Fulfillment, Siemensstraße 14, 37412 Herzberg am Harz/Allemagne) informez de la rétractation du présent contrat. Le délai est respecté si vous envoyez les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze jours. Vous supportez les frais directs de retour des marchandises.

Vous n'êtes responsable d'une éventuelle perte de valeur des marchandises que si cette perte de valeur est due à une manipulation des marchandises qui n'est pas nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises.

6.2 Le droit de rétractation ne s'applique pas en cas de livraison de marchandises

- qui ne sont pas préfabriquées et dont la fabrication repose sur un choix ou une détermination individuels du consommateur ou qui sont clairement adaptées aux besoins personnels du consommateur ;
- qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent pas être renvoyées si leur scellé a été retiré après la livraison ;
- qui, après la livraison, ont été mélangées de manière indissociable en raison de leur nature avec d'autres marchandises ;
- ainsi que pour la livraison d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques dans un emballage scellé si le scellé a été retiré après la livraison.

6.3 Veuillez éviter tout dommage et toute contamination. Veuillez nous renvoyer la marchandise si possible dans l'emballage d'origine, avec tous les accessoires et tous les composants de l'emballage. Utilisez un suremballage de protection si nécessaire. Si vous n'êtes plus en possession de l'emballage d'origine, utilisez un emballage approprié protégeant suffisamment des dommages liés au transport afin d'éviter toute demande de dommages-intérêts résultant d'un emballage insuffisant. Veuillez noter que les modalités mentionnées au point 6.3 ne sont pas une condition préalable à l'exercice effectif du droit de rétractation.

7. Garantie et responsabilité

7.1 Si le client est un « consommateur » (voir point 1.3), les droits de garantie légaux s'appliquent aux articles proposés.

7.2 Si le client est un « entrepreneur » (voir point 1.4), les droits de garantie légaux s'appliquent avec les dérogations suivantes : Le délai de prescription pour vos droits résultant de défauts matériels est limité à 12 mois à compter de la livraison. Ce délai de prescription s'applique également à vos demandes de dommages et intérêts contractuelles et extracontractuelles fondées sur un défaut matériel de la marchandise. Par dérogation à ce qui précède, les délais de prescription légaux s'appliquent (a) pour les réclamations découlant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, (b) pour la responsabilité en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits, (c) dans la mesure où nous avons volontairement passé sous silence un défaut, (d) en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de notre part, (e) dans la mesure où nous avons pris en charge une garantie, (f) pour les réclamations dans le recours du fournisseur en cas de livraison finale à un consommateur et/ou (g) dans la mesure où il s'agit d'un ouvrage ou d'une chose qui a été utilisée conformément à son usage habituel pour un ouvrage et qui en a causé la défectuosité.

7.3 Tout droit à des dommages et intérêts est exclu. Sont exclues de cette disposition les demandes de dommages-intérêts découlant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique, à la santé ou découlant de la violation d'obligations contractuelles essentielles (obligations cardinales) ainsi que la responsabilité pour d'autres dommages fondés sur une violation intentionnelle ou par négligence grave des obligations de BLANCO, de ses représentants légaux ou de ses auxiliaires d'exécution. Les obligations contractuelles essentielles sont celles dont l'exécution est nécessaire pour réaliser l'objectif du contrat. En cas de violation d'obligations contractuelles essentielles, nous ne sommes responsables des dommages prévisibles typiques du contrat que s'ils ont été causés par simple négligence.

7.4 Les limitations de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas dans la mesure où nous avons volontairement passé sous silence le défaut ou assumé une garantie pour la marchandise. Les dispositions de la loi sur la responsabilité du fait des produits ainsi que du recours des fournisseurs ne sont pas affectées.

8. Droit de retour supplémentaire

Nous offrons à tous nos clients, qu'ils soient consommateurs (voir point 1.3) ou entrepreneurs (point 1.4), un droit de retour supplémentaire de quatorze jours à compter de la réception des marchandises. Pour ce faire, vous devez nous renvoyer la marchandise dans les quatorze jours suivant sa réception. Pour respecter le délai, l'envoi dans les délais est suffisant (en cas de marchandises ne pouvant pas être expédiées par colis : l'envoi d'une demande de retour écrite par e-mail, fax ou courrier à notre service client suffit). Vous devrez supporter les frais directs de retour des marchandises si des frais d'expédition vous ont été facturés pour la livraison initiale des marchandises (voir la facture que nous vous avons envoyée). Si, en revanche, l'envoi des marchandises était sans frais pour vous, vous pouvez nous demander une étiquette de retour pour le renvoi afin que le retour soit effectué à nos frais. Les marchandises sans emballage d'origine ou avec un emballage d'origine endommagé, ainsi que les marchandises modifiées à la demande du client sont exclues du droit de retour. Vos autres droits légaux, tels que les droits à la garantie en cas de marchandises défectueuses, ne sont pas affectés par ce droit de retour supplémentaire.

9. Règlement en ligne des litiges conformément à l'art. 14, al. 1 du règlement ODR

La Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) disponible à l'adresse <https://www.ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nous ne sommes pas tenus ni disposés à prendre part à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de conciliation.

10. Tribunal compétent :

Dans la mesure où vous êtes un commerçant au sens du Code de commerce allemand, une personne morale de droit public ou un patrimoine spécial de droit public et/ou si vous avez votre juridiction générale en dehors de l'Allemagne, notre siège social est convenu comme juridiction exclusive pour tous les litiges découlant de ou en lien avec les achats de marchandises. Au choix, nous pouvons également saisir le tribunal du siège du client. La présente convention de compétence juridictionnelle ne s'applique pas dans la mesure où des dispositions légales impératives prévoient des dispositions contraires pour les consommateurs.

11. Droit applicable :

Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique à tous les contrats conclus entre nous et vous ainsi qu'aux présentes conditions générales de vente, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG). Les dispositions légales relatives à la limitation du droit applicable et à l'applicabilité des dispositions impératives, en particulier de l'État dans lequel le client – s'il est un « consommateur » (voir point 1.3) – a sa résidence habituelle, ne sont pas affectées.

Informations client pour la boutique en ligne

Service client

Pour toute question, réclamation ou critique, notre service clientèle est à votre disposition du lundi au jeudi de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00 (CET), le vendredi de 8 h 00 à 14 h 00 (CET) au numéro de téléphone 062 388 89 90 et par fax au numéro 062 388 89 98. Vous pouvez également nous contacter par e-mail à l'adresse shop@blanco.ch.

Procédure de commande en ligne

Vous nous soumettez une offre d'achat ferme (« commande ») en plaçant un article dans le panier virtuel dans la quantité et la qualité souhaitées et en procédant à sa commande. Pour passer votre commande, procédez comme suit :

Tout d'abord, placez le produit souhaité dans le panier d'achat à l'aide du bouton « DANS LE PANIER » sur la page détaillée de l'article correspondant. Immédiatement après, il vous sera demandé si vous souhaitez « CONTINUER LES ACHATS » ou « VOIR LE PANIER ». Cliquez sur « VOIR LE PANIER » pour accéder directement à votre panier. Vous pouvez également faire défiler le panier virtuel à l'aide du bouton de la souris, où vous pouvez cliquer directement sur le bouton « PASSER À LA CAISSE » ou « VOIR LE PANIER ». En cliquant sur le bouton « VOIR LE PANIER », vous serez redirigé vers votre panier. Vous pouvez y voir les produits que vous avez sélectionnés et, le cas échéant en modifier la quantité ou supprimer complètement le produit en cliquant sur « Supprimer l'article ». Si vous souhaitez acheter le produit maintenant, cliquez sur le bouton « PASSER À LA CAISSE ». Sur la page suivante, vous pouvez saisir vos données. Les champs obligatoires sont marqués d'un *. Si vous n'êtes pas encore enregistré chez nous, vous pouvez ouvrir un compte client ou passer votre commande en tant qu'invité. Vous pouvez sélectionner une autre adresse de livraison et/ou de facturation en cochant la case devant « Faire livrer à une autre adresse » ou « Utiliser une autre adresse de facturation ». Après avoir saisi vos données, veuillez cliquer sur « SUIVANT ». Vous devez maintenant choisir un mode de paiement. Pour effectuer votre choix, cochez la case correspondant au mode de paiement souhaité. Après avoir choisi un mode de paiement, veuillez cliquer sur « SUIVANT ». Vous êtes maintenant sur la page d'aperçu. Vous pouvez vérifier une nouvelle fois tous les détails de votre commande et les modifier le cas échéant. Vous pouvez effectuer la modification souhaitée en cliquant sur « Modifier ». Ce n'est qu'en cliquant sur le bouton de commande « COMMANDE PAYANTE » que vous passez votre commande ferme.

Tant que vous n'avez pas encore cliqué sur le bouton « COMMANDE PAYANTE », vous pouvez interrompre le processus de commande à tout moment en fermant votre navigateur ou en quittant notre boutique en ligne ou notre site Web.

Libellé du contrat

Le libellé du contrat est enregistré dans nos systèmes internes. Vous pouvez consulter les conditions générales de vente à tout moment sur cette page. Les données de commande et les CGV vous seront envoyées par e-mail. En tant que client enregistré, vous pouvez consulter vos commandes passées au cours des 24 derniers mois via votre compte client.

Langue du contrat

La langue disponible pour la conclusion du contrat dépend de la version nationale de notre boutique en ligne que vous visitez.

L'allemand est disponible pour l'Allemagne et l'Autriche dans les versions nationales DE et AT, et le français en plus de l'allemand pour la Suisse dans la version nationale CH. Dans la version nationale UK pour le Royaume-Uni, l'anglais est disponible comme langue contractuelle.

Modèle de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez révoquer le contrat, vous pouvez compléter ce formulaire et nous le renvoyer.)

- À : BLANCO direct GmbH, Flehinger Str. 59, 75038 Oberderdingen, e-mail : shop@blanco.ch

- Par la présente, je révoque / nous révoquons (*) le contrat que j'ai / nous avons (*) conclu concernant l'achat des marchandises suivantes / la fourniture de la prestation suivante (*)

- Commandé le (*) / reçu le (*)

- Nom du/des consommateur(s)

- Adresse du/des consommateur(s)

- Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur papier)

- Date

(*) Rayer la mention inutile