

**Boutique en ligne BLANCO**  
**Conditions générales de vente (CGV)**  
**Version : mars 2025**

(Les conditions générales de vente 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 direct (disponible par exemple sur blanco.com ou l'application BLANCO) de la société BLANCO direct GmbH, Flehinger Str. 59, 75038 Oberderdingen, Allemagne, immatriculée au registre du commerce auprès du tribunal d'instance de Mannheim HRB 240643 (ci-après « BLANCO direct GmbH », « le vendeur », « nous », « notre », « nos »), 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 conditions générales de vente ne s'appliquent pas aux commandes passées via la boutique extranet BLANCO réservée aux revendeurs. Les présentes conditions générales ne concernent que les contrats conclus avec des clients disposant d'une adresse de livraison sur le territoire français et pour les livraisons sur le territoire français.

Toute commande de marchandises requiert l'acceptation sans réserve et sans restriction des présentes conditions générales par le client.

1.2 La boutique en ligne BLANCO direct 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 clauses spécifiques expressément mentionnées dans les présentes conditions générales ne s'appliquent qu'aux « consommateurs » au sens de la législation en vigueur. On entend par consommateur toute personne physique agissant à des fins qui ne peuvent être imputées à son activité commerciale, artisanale, libérale ou agricole.

1.4 Un « entrepreneur » au sens de la législation en vigueur correspond à toute personne physique ou morale de droit public ou privé agissant à des fins relevant de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, même si elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel. Certaines clauses expressément indiquées dans les présentes conditions générales ne s'appliquent qu'aux entrepreneurs.

1.5 Si jamais les dispositions des conditions générales de vente et/ou d'achat et/ou de tout autre document du client divergent, ces documents ne sont pas reconnus, sauf si nous acceptons leur mise en application. Conformément aux dispositions du droit français, les parties reconnaissent et acceptent que les présentes conditions générales constituent la base des négociations avec le client et

que les conditions générales du client ne s'appliquent pas entre les parties. Les présentes conditions générales de vente ainsi que les documents y afférents (notamment la commande et la facture) constituent la base des relations contractuelles entre BLANCO et les clients concernant les achats de marchandises disponibles sur la boutique en ligne BLANCO direct.

1.6 Conformément au processus de commande décrit dans les présentes conditions générales, lors de la commande de marchandises via la boutique en ligne BLANCO direct, le client déclare et confirme expressément qu'il (i) a pris connaissance des conditions générales en vigueur, (ii) les accepte dans leur intégralité et sans restriction ni réserve et qu'il (iii) a reçu un exemplaire des conditions générales applicables.

En passant commande, le client déclare expressément (i) accepter sans restriction et sans réserve les présentes conditions générales et (ii) renoncer à son droit d'invoquer ses propres conditions générales éventuelles.

1.7. Nous avons le droit de modifier à tout moment et à notre seule discrétion les conditions générales. En cas de modification des conditions générales, les conditions générales indiquées au moment de la commande par le client sur la boutique en ligne BLANCO direct s'appliquent.

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

2.1 En principe, commander sur la boutique en ligne BLANCO direct ne nécessite pas la création d'un compte utilisateur puisqu'il est également possible de passer une commande 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 des fonctions supplémentaires pour contrôler et surveiller certains appareils BLANCO, un historique des commandes passées et un processus simplifié pour recommander des accessoires. Les [conditions d'utilisation](#) particulières s'appliquent au compte utilisateur BLANCO.

2.2 La présentation des produits dans la boutique en ligne BLANCO direct constitue une offre de vente juridiquement contraignante de notre part. Cette offre reste valable jusqu'à épuisement des stocks. Conformément à l'article L.111-4 du Code de la consommation, la durée de disponibilité des pièces détachées, indispensable à l'utilisation des produits commercialisés sur la boutique en ligne BLANCO direct, est de 5 ans. La commande est liée à une obligation de paiement, autrement dit la commande présuppose le paiement des produits. En cliquant sur le bouton « Commande payante », vous passez une commande ferme des marchandises répertoriées sur la page de commande. Avant de cliquer sur le bouton « Commande payante », vous avez la possibilité de vérifier les détails de votre commande et le prix total, ainsi que de revenir aux pages précédentes pour corriger toute erreur ou modifier votre commande. Pour plus d'informations, veuillez consulter les dispositions relatives au « **processus de commande en ligne** » en annexe des présentes conditions générales. Pour qu'une commande soit effective, vous devez au préalable accepter les présentes conditions générales en cliquant sur l'endroit

indiqué, mais aussi sélectionner et confirmer l'adresse de livraison, le mode de livraison et le mode de paiement. Le contrat de vente prend effet à la réception de votre commande dans notre système. Dès réception de votre commande, une confirmation automatique est générée de notre part et nous vous confirmons expressément la commande dans un e-mail séparé.

- 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 (p. ex. « PayPal »), le contrat est alors conclu avec la confirmation réussie de cette instruction de paiement auprès du prestataire de services de paiement concerné et en cliquant sur le bouton « Commande payante ».
- 2.4 Une autre méthode de commande consiste à nous appeler au téléphone. Dans ce cas, nous vous enverrons un e-mail automatisé de confirmation de réception après passation de la commande par téléphone. Le contrat de vente prend effet après réception de votre commande avec le paiement réussi via le lien de paiement.
- 2.5 BLANCO-direct GmbH a le droit d'annuler les commandes pour des raisons légitimes (p. ex. en cas de retard de paiement, d'adresse incorrecte ou d'autres problèmes liés au compte utilisateur de l'acheteur). Les paiements déjà effectués seront immédiatement remboursés au client.

Par ailleurs, BLANCO-direct GmbH peut annuler une commande passée par le client, si des irrégularités sont constatées au cours 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 française, la République fédérale d'Allemagne ou l'État dans lequel le client est établi.

### **3. Prix et frais d'expédition**

- 3.1 Les prix indiqués sur les pages produits de la boutique en ligne BLANCO-direct sont exprimés en euros. Ils incluent la TVA légale ainsi que d'autres éléments du prix et s'entendent hors frais d'expédition et, le cas échéant, hors consigne. Les prix en vigueur sont ceux en vigueur le jour de la commande. Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment, mais nous nous engageons à appliquer les prix indiqués sur le site Web au moment de la commande, sous réserve de la disponibilité des produits à ce moment-là.
- 3.2 Les frais d'expédition peuvent être consultés sous le lien Frais d'expédition placé dans le pied de page de la boutique en ligne BLANCO-direct. 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 (autrement dit si nous livrons à l'adresse de livraison souhaitée) correspond à la version de notre boutique en ligne BLANCO-direct pour votre pays. Les marchandises seront livrées à l'adresse fournie par le client lors du processus de commande et qui se trouve dans la zone de livraison indiquée ; le client doit veiller à ce que cette adresse soit correcte. Tout envoi retourné au vendeur en raison d'une adresse de livraison incorrecte ou incomplète sera réexpédié aux frais du client. L'acheteur peut, s'il le souhaite, faire émettre une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison en sélectionnant l'option prévue à cet effet lors du processus de commande.

4.2

Le délai de livraison des marchandises pouvant être expédiées par colis s'effectue dans un délai raisonnable et, sauf indication contraire dans le texte concret de l'offre et dans la confirmation de commande, s'élève en règle générale à 3 jours ouvrables à compter de la confirmation de la commande (du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux et des 24 et 31 décembre), mais au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. 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. Si nous ne pouvons pas respecter le délai de livraison indiqué dans la confirmation de commande, nous vous en informerons dans les plus brefs délais. En cas de non-respect de la date de livraison convenue ou du délai de livraison convenu, vous devez nous communiquer par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail un délai supplémentaire raisonnable pour la livraison. Ce n'est qu'à l'expiration de ce nouveau délai que vous pourrez résilier le contrat. Le contrat est réputé résilié dès que nous avons reçu la notification écrite de cette résiliation, sauf si nous avons entre-temps rempli nos obligations.

4.4 Si le produit commandé n'est pas disponible sans que la faute nous incombe 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, alors 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 lié à l'expédition, c'est-à-dire que le risque est transféré au client lors de la livraison/remise par l'entreprise de transport. En revanche, si le client est un « entrepreneur » (voir point 1.4), l'expédition s'effectue aux risques du client, c'est-à-dire que le risque est transféré au client lors de la remise à l'entreprise de transport. BLANCO-direct GmbH a rempli son obligation de livraison dès que BLANCO-direct GmbH a remis les produits commandés à l'entreprise de

transport.

- 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 française, 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 le passage de la commande.
- 5.3 En cas de paiement par PayPal, votre compte est débité immédiatement après le passage de la commande. 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 sur la boutique en ligne BLANCO-direct, nous demandons à PayPal de déclencher 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 Lors du traitement de la commande, nous nous réservons le droit de suspendre ou d'annuler la livraison de la ou des commandes en cours si, pour quelque raison que ce soit, le paiement est incomplet, irrégulier ou absent ou en cas de défaut de paiement.
- 5.8 La marchandise reste notre propriété jusqu'à son paiement intégral.

TOUTES LES VENTES DE PRODUITS BLANCO-direct GmbH SONT CONCLUSES SELON LE RÉGIME DE LA RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ. EN CONSÉQUENCE, LA PROPRIÉTÉ EST TRANSFÉRÉE AU CLIENT UNIQUEMENT LORSQUE LE PRIX TOTAL A ÉTÉ ACQUITTÉ.

IL EST EXPLICITEMENT CONVENU QUE BLANCO-direct GmbH DISPOSE DES DROITS QUI LUI ÉCHOIENT EN VERTU DE LA PRÉSENTE CLAUSE DE RÉSERVE POUR CHACUNE DE SES CRÉANCES ET POUR TOUS LES PRODUITS EN LA POSSESSION DU CLIENT LORSQUE CES PRODUITS SONT CONSIDÉRÉS CONTRACTUELLEMENT COMME IMPAYÉS, ET BLANCO-direct GmbH PEUT, AU CHOIX, RÉCLAMER LES PRODUITS OU LE PRIX D'ACHAT EN TANT QUE RÉMUNÉRATION POUR TOUTES LES FACTURES IMPAYÉES.

BLANCO-direct GmbH PEUT ÉGALEMENT EXIGER LA RÉSILIATION DU CONTRAT EN CAS DE NON-PAIEMENT À L'ÉCHÉANCE INDIQUÉE DANS UN RAPPEL.

BLANCO-direct GmbH PEUT ÉGALEMENT ÉTABLIR OU FAIRE ÉTABLIR DE MANIÈRE UNILATÉRALE UN INVENTAIRE DE SES PRODUITS EN POSSESSION DU CLIENT APRÈS UN RAPPEL. LE CLIENT S'ENGAGE DÈS MAINTENANT 1) À FOURNIR À CETTE FIN À BLANCO direct GmbH UN ACCÈS LIBRE À SES ENTREPÔTS, MAGASINS OU AUTRES ÉTABLISSEMENTS, 2) À S'ASSURER QUE BLANCO-direct GmbH PEUT TOUJOURS ÊTRE EN MESURE D'IDENTIFIER SES PRODUITS ET 3) À FOURNIR TOUTE ASSISTANCE POSSIBLE À CETTE FIN.

- 5.9 À la réception des produits, il incombe au client de vérifier leur état, de noter les réserves en cas de dommages ou de quantités manquantes, d'en informer BLANCO-direct GmbH par écrit et de fournir des preuves des irrégularités constatées. Toute réclamation concernant des défauts évidents des produits

livrés doit être adressée par e-mail dans les 48 heures suivant la réception des produits. Le client doit permettre à BLANCO-direct GmbH de constater et de corriger ces défauts. Si les produits commandés et livrés ne correspondent pas à la commande, le client doit adresser une réclamation à BLANCO-direct GmbH par e-mail dans les 48 heures suivant la réception des produits. Dans tous les cas, le client dispose d'un droit de retour supplémentaire (voir article 8 des conditions générales).

## **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 fournir de 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, Allemagne, Tél. : +33 (0)3 87 31 13 96 ; Fax : +33 (0)3 87 32 76 16 ; E-mail : shop@blanco.fr) communiquer clairement (p. ex. par lettre envoyée par la poste, par télécopie ou par e-mail) votre décision de révoquer le présent contrat. 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 accord contraire exprès 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 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 alinéa 1.3), les dispositions légales de garantie prévues à l'article L.217-4 et suivants du Code de la consommation (garantie de livraison correcte) et à l'article 1641 et suivants du Code civil (responsabilité pour vices cachés) s'appliquent.

En cas de recours à la garantie légale de conformité prévue par l'article L.217-4 et suivants du Code de la consommation, nous vous rappelons que :

- vous disposez d'un délai de 2 ans à compter de la livraison des produits pour introduire une action contre BLANCO-direct GmbH ;
- vous pouvez choisir, selon les coûts impliqués, entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des restrictions prévues à l'article L. 217-12 du Code de la consommation ;
- vous êtes dispensé de fournir la preuve de la non-conformité des marchandises dans les 24 mois suivant la livraison des produits.

vous pouvez choisir de bénéficier de la garantie contre les vices cachés du bien vendu au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans ce cas, vous pouvez choisir,

conformément à l'article 1644 du Code civil, entre la résiliation du contrat d'achat ou une réduction du prix d'achat.

Si la marchandise que vous avez commandée présente déjà un défaut de conformité à la livraison, BLANCO direct GmbH est tenue, dans la mesure du possible, dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- soit de remplacer le produit par un produit identique s'il est en stock,
- ou de remplacer le produit par un produit de qualité équivalente, pour le même prix, s'il est en stock,
- ou de rembourser au client le prix du produit commandé dans les quatorze (14) jours suivant sa demande si un remplacement par un produit identique ou équivalent s'avère impossible.

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 pour faire valoir les droits de garantie pour les produits livrés par BLANCO-direct GmbH est limité à 12 mois à compter de la livraison. Les réclamations au titre de la garantie comprennent les réclamations découlant de la livraison de produits non conformes au contrat et pour des défauts cachés qui sont dus à un défaut des produits livrés et qui les rendent inaptes à l'utilisation.

Cette garantie est limitée au remplacement dans un délai raisonnable ou au remboursement du prix facturé pour les produits non conformes ou défectueux.

Toute garantie est exclue en cas d'utilisation anormale, d'utilisation dans des conditions inadaptées à l'usage prévu, d'utilisation non conforme aux prescriptions de BLANCO-direct GmbH, de mauvaise utilisation, de négligence, de manque de maintenance de la part du client, d'usure normale du produit, de force majeure, de détérioration, d'accident par choc, chute, négligence, manque de surveillance ou d'entretien, de transformation ultérieure des produits, de conditions de stockage inappropriées des produits, de réparations ou de remplacements non conformes aux prescriptions techniques prévues.

La responsabilité de BLANCO-direct GmbH est limitée aux dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect de quelque nature que ce soit. En particulier, BLANCO-direct GmbH n'est pas responsable des conséquences découlant d'un dommage indirect ou imprévisible causé par un manquement partiel ou total à ses obligations, y compris, en particulier, sans toutefois s'y limiter : bénéfices non réalisés, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfices, perte de clients, perte d'opportunités.

## 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. Force majeure**

BLANCO-direct GmbH et le client ne peuvent être tenus responsables si l'inexécution ou l'exécution tardive de l'une de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes conditions générales, est due à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie qui constate l'événement doit informer sans délai l'autre partie de son incapacité à exécuter ce qui était convenu et le justifier auprès de l'autre partie. La suspension des obligations ne peut en aucun cas constituer une cause de responsabilité pour l'inexécution de l'obligation concernée ou entraîner le paiement de dommages et intérêts ou de pénalités de retard. Il est expressément convenu qu'outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence française les situations suivantes sont considérées comme des cas de force majeure, sans que la liste suivante soit exhaustive : Guerres, révoltes, émeutes, effets de la fission nucléaire, conflits sociaux, lock-outs, intempéries, épidémies, pandémies, blocage de moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, y compris toutes mesures de confinement, interdictions de sortir, blocages ou interruptions de l'exploitation des réseaux de télécommunications ou électroniques, interruptions permanentes de l'approvisionnement en énergie, défaillance des systèmes informatiques, logiciels, réseaux des parties impliquées directement ou indirectement dans l'exécution des obligations contractuelles.

En cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini dans le présent article, BLANCO-direct GmbH se réserve le droit de suspendre ou de résilier ses obligations et de prolonger les délais convenus sans que cela n'entraîne un droit d'indemnisation de la part de l'acheteur.

## **10. Protection des données**

BLANCO-direct GmbH est consciente de l'importance de la protection des données et s'efforce de respecter les dispositions applicables en matière de protection des données. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement européen

2016/679 sur la protection des données personnelles du 24 mai 2016, il est précisé que BLANCO-direct GmbH traite des données personnelles des clients. Nous vous renvoyons à notre politique de confidentialité concernant les modalités de traitement de vos données personnelles. Vous trouverez de plus amples informations [ici](#).

## 11. Clause de sauvegarde

Si une ou plusieurs dispositions des CGV sont déclarées caduques en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'un tribunal compétent, les autres dispositions resteront en vigueur. Les parties conviennent alors de remplacer la clause nulle ou caduque par une clause dont le sens se rapproche le plus de celui de la clause initialement fixée. En outre, le fait pour l'une des parties de ne pas invoquer, pendant une période déterminée, l'une des dispositions prévues dans les présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation de cette partie à pouvoir l'invoquer à l'avenir.

## 12. Règlement en ligne des litiges

Le consommateur peut recourir à toute forme alternative de règlement des litiges (p. ex. l'arbitrage).

Conformément aux dispositions du Code de la consommation sur le règlement amiable des litiges, le client peut faire appel aux services du médiateur de la FEVAD :

Médiateur de la consommation FEVAD  
BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 –  
**Mél**  
mediateurduecommerce@fevad.com

## 13. Tribunal compétent

Dans la mesure où vous êtes un entrepreneur au sens de l'art. 1.4. des présentes conditions générales de vente, le tribunal compétent pour notre siège social (Flelinger Str. 59, 75038 Oberderdingen, Allemagne) est le seul compétent pour tous les litiges découlant de ou liés aux achats de marchandises. Au choix, nous pouvons également saisir le tribunal du siège du client. Le présent accord sur la compétence juridictionnelle ne s'applique pas dans la mesure où des dispositions légales impératives prévoient des dispositions contraires pour les consommateurs.

## 14. Droit applicable

Le droit de la République française 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 vendredi de 8 h 00 à 17 h 15 au numéro de téléphone +33 (0)3 87 31 13 96 ou par fax au +33 (0)3 87 32 76 16. Vous pouvez également nous informer de la situation par e-mail à l'adresse [shop@blanco.fr](mailto:shop@blanco.fr).

### Procédure de commande en ligne

En ajoutant un article dans le panier virtuel dans la quantité et les caractéristiques souhaitées et en passant la commande, vous vous engagez à l'acheter. 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

Dans la version FR pour France, vous avez accès au français 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, Allemagne, Tél. : +33 (0)3 87 31 13 96 ; Fax : +33 (0)3 87 32 76 16 ; E-mail: [shop@blanco.fr](mailto:shop@blanco.fr)

- 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