

**Conditions Générales de Vente  
ZWILLING STAUB FRANCE SAS  
A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023**

**POUR LES CLIENTS NON COMMERÇANTS**

## 1. INTRODUCTION

- 1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (« Conditions Générales ») régissent les relations contractuelles entre le client (« vous ») et ZWILLING STAUB FRANCE SAS, (« ZWILLING » ou « nous »), pour les commandes passées sur les sites de vente en ligne liés ou connectés à nos magasins « shop » avec retrait de la marchandise en magasin si ce service est proposé ou par livraison.
- 1.2 Les relations contractuelles entre vous et ZWILLING sont soumises au droit français.
- 1.3 Elles concernent exclusivement les clients non commerçants.
- 1.4 Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications aux Conditions Générales. Les Conditions Générales applicables sont toutefois celles en vigueur au moment de la passation de votre commande.
- 1.5 Vous êtes invité à prendre connaissance des Conditions Générales et à les accepter avant de valider votre commande et d'effectuer votre paiement. Vous avez également la possibilité de les imprimer et/ou de les enregistrer.
- 1.6 Toute information recueillie par ZWILLING sera traitée en accord avec notre politique de confidentialité.

## 2. PASSATION DE LA COMMANDE EN LIGNE

- 2.1 Pour passer commande, vous devez indiquer des coordonnées valides.
- 2.2 À tout moment avant de passer commande, vous pouvez consulter les produits sélectionnés et, le cas échéant, le montant des frais de livraison en cliquant sur le panier d'achat (valable pour un achat en ligne uniquement)
- 2.3 Vous avez la possibilité de vérifier les détails et le prix total de la commande et de corriger d'éventuelles erreurs avant de valider votre commande.
- 2.4 Afin de valider votre commande, vous devez cliquer sur « Acheter maintenant » exprimant qu'il s'agit « d'une commande avec obligation de paiement » ainsi que votre acceptation d'être lié par un contrat de vente avec ZWILLING.
- 2.5 Après validation de votre commande, vous recevrez sur l'adresse e-mail indiquée lors de l'achat un accusé de réception comportant les détails de votre commande, les modalités de retour, la procédure de retour, ainsi qu'un lien pour télécharger le cas échéant un formulaire vierge de retour à imprimer. Vous recevrez également des informations pratiques concernant la mise à disposition pour un retrait en magasin ou la livraison de votre commande.
- 2.6 Toutefois, en dépit de l'e-mail de confirmation, l'acceptation définitive de votre commande par ZWILLING est subordonnée à la validation de votre paiement dans son intégralité.
- 2.7 Après la passation de la commande, vous pouvez vérifier le statut de votre commande à tout moment en ligne dans votre espace client.
- 2.8 Une fois votre commande passée, si un produit que vous avez commandé se révèle malencontreusement indisponible à la préparation de votre commande, c'est à dire qu'il y a une incohérence entre le stock physique et le système informatique, nous vous adresserons un message de notification par e-mail et nous vous rembourserons intégralement. Si votre commande comporte plusieurs articles, vous êtes libre de repasser commande pour les articles non concernés.

## 3. PASSATION DE LA COMMANDE VIA COURRIER ET CATALOGUE

- 3.1 La commande doit être adressée par courrier ou e-mail, en précisant les références, les codes et la dénomination des produits, les quantités, ainsi que l'adresse complète de livraison. L'Acheteur est seul responsable des informations qu'il fournit lors de sa commande. Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas d'erreur de l'Acheteur dans le choix des produits et/ou dans les informations communiquées.
- 3.2 L'acceptation définitive de votre commande par ZWILLING est subordonnée à la validation de votre paiement dans son intégralité.
- 3.3 Une fois votre commande passée, si un produit que vous avez commandé se révèle malencontreusement indisponible à la préparation de votre commande, c'est à dire qu'il y a une incohérence entre le stock physique et le système informatique, nous vous adresserons un message de notification par e-mail et nous vous rembourserons intégralement. Si votre commande comporte plusieurs articles, vous êtes libre de repasser commande pour les articles non concernés.

## 4. PRIX ET FRAIS DE LIVRAISON

- 4.1 Tous les prix indiqués sont exprimés en euros (€) et incluent la Taxe sur la Valeur ajoutée en vigueur. Les frais de livraison ne sont pas inclus.
- 4.2 Le cas échéant, les frais de livraison vous sont indiqués dans le panier d'achat, où vous pouvez à tout moment visionner les produits que vous avez sélectionné avant de passer commande.
- 4.3 Les frais de livraison applicables sont calculés automatiquement et additionnés au montant total de votre commande une fois que vous avez sélectionné un service de livraison. En tout état de cause, les frais de livraison applicables vous sont indiqués avant la validation de votre commande.
- 4.4 Si le prix d'un produit n'a pas été affiché correctement et que ce prix est manifestement erroné (exemple : prix dérisoire par rapport à la valeur du produit), ZWILLING vous contactera pour vous demander si vous souhaitez commander le produit au prix réel. Si vous ne le souhaitez pas ou si nous ne pouvons pas recueillir vos instructions sous un délai raisonnable, ZWILLING annulera la commande.
- 4.5 Si l'option du retrait en magasin est disponible, il n'y a pas de frais de livraison et les prix indiqués s'appliquent.
- 4.6 L'offre proposée étant étroitement liée à l'assortiment, au stock physique du point de vente, à la politique tarifaire du point de vente (promotions et offres spéciales) au moment de la commande, il est possible que cette offre diffère, à la fois sur la base de l'assortiment comme sur les conditions tarifaires entre un shop et un autre de Zwilling Staub France ou tout autre site de vente du groupe Zwilling. En aucun cas une différence constatée ultérieurement à l'achat ne saurait justifier un quelconque dédommagement ou remboursement. Vous pouvez néanmoins faire valoir votre droit de rétractation et nous retourner le produit.

## 5. PAIEMENT

- 5.1 Nous acceptons les paiements par carte de crédit ou carte de débit. Nous n'acceptons pas les règlements par chèque ou en espèce. De plus amples informations sur les moyens de paiement acceptés figurent sur le site de vente en ligne.
- 5.2 L'acceptation définitive de votre commande par ZWILLING est subordonnée à son paiement intégral.
- 5.3 Nous n'enregistrons pas vos coordonnées bancaires (carte de crédit, carte de débit). Les paiements sur le site de vente en ligne sont traités de manière sécurisée par le prestataire de service de paiement. Le prestataire de paiement se charge de sécuriser les paiements en utilisant les dernières technologies de cryptage et de pare-feu. Ainsi, votre transaction est entièrement cryptée et protégée contre les fraudes. Votre mot de passe Verified by Visa ou Mastercard SecureCode peut vous être demandé.

## 6. LIVRAISON ET TRANSFERT DE RISQUES

- 6.1 Nous livrons les produits commandés en France métropolitaine. De plus amples informations sur la livraison figurent sur le site.
- 6.2 Le délai de livraison est en moyenne de 9 jours ouvrés. Le délai de livraison est toutefois interrompu en cas de force majeure ou de faute de votre part.
- 6.3 Le délai moyen de livraison de votre commande vous sera indiqué avant la validation de votre commande et vous sera rappelé dans l'e-mail de confirmation de votre commande.
- 6.4 Toutefois, la commande n'est expédiée qu'après validation de l'intégralité de votre paiement.
- 6.5 La commande vous sera livrée à l'adresse postale indiquée lors de la passation de la commande. Nous ne pouvons pas livrer les produits objets d'une commande à des adresses postales multiples.
- 6.6 Si la commande ne vous a pas été livrée à l'expiration du délai moyen de livraison indiquée, vous avez la possibilité de résoudre le contrat conformément aux dispositions des articles L. 216-2 et suivants du code de consommation, sans préjudice d'une action en réparation du préjudice éventuellement subi.
- 6.7 Tout risque de perte ou d'endommagement des produits objets de la commande vous est transféré au moment où vous ou tout autre tiers que vous aurez désigné, autre que le transporteur proposé par ZWILLING, prenez physiquement possession de ces produits. Lorsque vous confiez la livraison du bien à un transporteur qui ne vous a pas été proposé par ZWILLING, le risque de perte ou d'endommagement des produits objet de la commande vous sont transférés dès la remise du bien au transporteur.
- 6.8 Dans le cas du retrait de la marchandise en magasin, tout risque de perte ou d'endommagement des produits objets de la commande vous est transféré au moment où vous ou tout autre personne que vous aurez désignée prenez physiquement possession de ces produits.

## 7. RETOURS ET DROIT DE RÉTRACTATION

- 7.1 Conformément aux dispositions légales, vous pouvez vous rétracter sans avoir à justifier d'un motif sous un délai de 14 jours. Ce délai court à compter de la réception du produit par vous ou par un tiers que vous avez désigné autre que le transporteur. Si votre commande porte sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de 14 jours commence à courir avec la réception du dernier produit.
- 7.2 Le droit de rétractation est toutefois exclu pour les produits nettement personnalisés (exemple : couteau ou bouton de cocotte avec initiales gravées) et les produits dont l'emballage a été scellé par vous après la livraison et qui ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- 7.3 Pour vous rétracter, vous devez vous référer à la procédure indiquée sur le site ou nous adresser le formulaire type de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter : Afin de vous simplifier cette procédure, un formulaire de retour prérempli ainsi que la procédure à suivre est présent dans chaque colis. Les articles sont à retourner à :
- ZWILLING STAUB FRANCE SAS  
Cubyn C/O Cubyn  
41 avenue du gros chêne  
95220 Herblay  
France
- 7.4 A compter de la communication de votre décision de vous rétracter, vous disposez de 14 jours pour nous renvoyer le produit ou retourner le produit en magasin sous votre propre responsabilité.
- 7.5 Dans le cas d'une livraison, nous pouvons prendre en charge les frais de retour, il faut pour cela suivre la procédure indiquée sur le formulaire fourni avec la commande. Vous pouvez aussi décider de renvoyer votre commande sans suivre la procédure indiquée. Dans ce cas de figure, les

frais de retour sont à votre charge. Il n'y a pas de prise en charge pour la marchandise retournée au magasin.

- 7.6 Le produit doit nous être retourné dans son emballage d'origine. Le produit retourné ne doit pas avoir été utilisé. Il doit être propre à la commercialisation. Votre responsabilité pourra être engagée en cas de dépréciations du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.
- 7.7 Vous serez remboursé dans un délai maximum de 14 jours à compter de la récupération du produit ou de la fourniture d'une preuve d'expédition de celui-ci, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Nous vous rembourserons le prix du produit ainsi que, le cas échéant, les frais de livraison. Toutefois, nous ne vous rembourserons pas les frais supplémentaires qui résultent de votre choix express de recourir à un mode de livraison plus coûteux que notre mode de livraison standard (exemple : livraison express). La somme vous sera remboursée sur le moyen de paiement que vous avez utilisé en passant commande, sauf en cas d'accord exprès de votre part pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais supplémentaires.
- 7.8 Si vous souhaitez procéder à un échange, veuillez nous retourner le produit commandé en suivant les modalités indiquées ci-dessus et passer une nouvelle commande.
- 7.9 Un nombre infime de clients achètent et retournent, de manière manifestement abusive, un nombre extrêmement élevé de produits. Afin que les prix que nous proposons pour nos produits ne soient pas négativement impactés à cause des coûts liés à ces retours, ZWILLING se réserve le droit de fermer leur compte client. Dans ce cas, les ventes effectuées avant la fermeture du compte ne s'en trouvent pas affectées et le client concerné continue de bénéficier du droit légal de rétractation.

### 7.10 FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de ZWILLING STAUB FRANCE, 47 bis rue des Vinaigriers  
75010 Paris, France

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du (des) bien (s) (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :  
Numéro de facture :  
Numéro de commande :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

## 8. GARANTIES LÉGALES

- 8.1 ZWILLING 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. Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir ; vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ; vous êtes 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.

- 8.2 La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.
- 8.3 Vous pouvez 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, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.
- 8.4 Rappel des dispositions du code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité (en annexe) :
- Article L. 217-4  
Article L. 217-5  
Article L. 217-7  
Article L. 217-9  
Article L. 217-12
- 8.5 Rappel des dispositions du code civil relatives à la garantie des défauts de la chose vendue (en annexe) :
- Article 1641  
Article 1644  
Article 1648  
Article 2232
- 8.6 Toute demande au titre des garanties légales est à adresser à ZWILLING STAUB FRANCE, 47 bis rue des Vinaigriers, 75010 Paris ; sav@zwilling.fr

## 9. INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

- 9.1 Nous apportons le plus grand soin à la reproduction fidèle des détails et des couleurs de nos produits sur le site. Toutefois, la couleur et les détails qui s'affichent sur votre écran lorsque vous passez commande dépendent de l'équipement que vous utilisez pour visionner les produits. De ce fait, nous ne pouvons pas garantir que votre écran d'ordinateur ou de téléphone portable reflète fidèlement la couleur ou les détails des produits à la livraison.
- 9.2 Si votre produit ne vous apporte pas pleine et entière satisfaction, nous vous invitons à exercer votre droit de rétractation conformément au point [8] des Conditions Générales.
- 9.3 Nos produits sont couverts par une garantie à vie limitée contre les défauts de fabrication et les défauts de matériau. Ils ne sont cependant pas couverts contre les dommages dus à un accident ou usage contraire aux instructions.

## 10. RESPONSABILITÉ

- 10.1 Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre partie d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.
- 10.2 Tous les éléments (notamment, et sans que cette énumération soit limitative, les informations, données, photographies, marques, images, dessins, graphismes, animations, textes) mis à disposition dans le cadre de l'utilisation du site de vente en ligne sont protégés par la propriété intellectuelle. Vous reconnaissez et acceptez qu'ils demeurent à tout moment notre propriété ou celle de nos concédants. Vous n'êtes autorisé à utiliser ces éléments lors de votre utilisation du site qu'avec notre autorisation expresse ou celle de nos concédants.
- 10.3 Vous n'êtes pas autorisé à céder, transférer ou sous-traiter toute ou partie de vos droits ou obligations découlant du contrat avec ZWILLING ou toute

commande connexe pour des produits à un tiers quel qu'il soit, à moins que ZWILLING ait donné son consentement express par écrit.

- 10.4 ZWILLING se réserve le droit de céder, transférer ou sous-traiter le bénéfice de toute ou partie des droits et obligations sous le présent contrat ou tout autre contrat connexe à un tiers quel qu'il soit, à la condition toutefois que cela n'engendre pas une diminution de vos droits.

## 11. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET DES LITIGES

- 11.1 Pour toute question ou réclamation relative au présent contrat, vous pouvez vous adresser au Service Client :
- par e-mail à sav@zwilling.fr
  - par écrit au tarif postal en vigueur :  
ZWILLING STAUB France, 47 bis rue des Vinaigriers 75010 Paris
- 11.2 Vous avez la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur en vue de la résolution amiable de votre litige avec ZWILLING. Nous vous proposons de soumettre votre réclamation au(x) médiateur(s) suivant(s) :
- Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM).  
- <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>
- La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. Vous pouvez par conséquent à tout moment agir par toute autre voie légale.
- 11.3 Afin de pouvoir saisir le médiateur, vous devez :
- avoir tenté au préalable de résoudre le litige par une réclamation écrite auprès du Service Client et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante sous un délai de 60 jours ; E-mail de ZWILLING : sav@zwilling.fr
  - déposer votre réclamation dans un délai d'un (1) an à compter de votre réclamation écrite ;
  - n'avoir soumis aucune demande à une juridiction.
- 11.4 Vous avez également la possibilité de régler votre litige avec ZWILLING en ligne en remplissant un formulaire de réclamation en ligne via la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne accessible à l'adresse suivante :  
<http://ec.europa.eu/odr>.

## 12. LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

- 12.1 Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par la société Opposetel via le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

## 13. INFORMATIONS RELATIVES À ZWILLING ET AU SERVICE CLIENT

- 13.1 ZWILLING STAUB FRANCE, 47 bis rue des Vinaigriers 75010 Paris  
sav@zwilling.fr
- 13.2 ZWILLING vend des couteaux et ustensiles de cuisine en acier, en aluminium, en fonte émaillée, en céramique, des articles en verre et pour la table, du petit électroménager à destination de la cuisine.

### MENTIONS LÉGALES

#### ZWILLING STAUB France SAS

47 bis rue des Vinaigriers  
75010 Paris  
France

ZWILLING STAUB France SAS est une société par actions simplifiée droit français au capital social de EUR 24.900.000,00, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° 301 503 108, le N° TVA est : FR 50301503108.