

**Conditions générales
de STORZ & BICKEL GmbH
pour les réparations**

CONDITIONS GÉNÉRALES

§ 1 Champ d'application, définitions

(1) Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tous les contrats conclus via notre site Internet www.storz-bickel.com pour des services de réparation sur des produits S&B entre nous, la société

STORZ & BICKEL GmbH
In Grubenäcker 5-9
78532 Tuttlingen Allemagne

Numéro de téléphone : +49 (0)7461 9697070
Adresse e-mail : info@storz-bickel.com
Site Internet : <https://www.storz-bickel.com>

Bureau d'immatriculation : Amtsgericht Stuttgart
Numéro d'immatriculation : HRB 773792
Numéro de TVA intracommunautaire : DE 327110629

représentée par ses directeurs généraux Jürgen Bickel et David Männer et vous en tant que Client.

Les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent pas aux actions entreprises pour satisfaire à nos obligations de garantie légales ou contractuelles et aux actions entreprises pour satisfaire à nos obligations issues d'une garantie supplémentaire.

(2) Les simples livraisons de pièces de rechange sans demande de réparation sont soumises aux conditions générales de vente pour la vente de produits via la boutique en ligne consultables sur www.storz-bickel.com/legal.

(3) Les présentes conditions générales de vente s'appliquent uniquement aux clients finaux, qu'ils soient consommateurs ou entrepreneurs. Est considérée comme consommateur toute personne physique concluant un contrat dans un but ne relevant pas de manière prédominante de son activité professionnelle commerciale ou indépendante (art. 13 du code civil allemand (BGB)). Inversement, est réputée constituer une entreprise toute personne physique ou morale ou société de personnes dotée de la capacité juridique qui, au moment de la conclusion du contrat, agit dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante (art. 14, par. 1 du BGB).

(4) Les présentes conditions générales s'appliquent exclusivement dans la version en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Les conditions générales divergentes, contraires ou complémentaires du client ne sont pas applicables tant que nous ne les reconnaissons expressément par écrit.

§ 2 Offre et conclusion du contrat

(1) Nos offres pour les services de réparation proposés sur notre site Internet sont sans engagement. Ces offres sont uniquement fermes lorsque la demande de réparation est basée sur un devis écrit que vous avez accepté. Dans ce cas, le service sera facturé conformément au devis.

(2) Vous pouvez demander les services de réparation via votre compte client sur notre site Internet. Vous pouvez choisir le service souhaité à l'aide du bouton « Ajouter au panier ». En cliquant sur le bouton « Valider mon panier », vous envoyez votre demande de réparation via le site Internet et vous confirmez le service de réparation qui se trouve dans le panier. Avant de valider la commande, vous avez la possibilité de la modifier et d'en afficher le récapitulatif. Toutefois, vous ne pourrez valider et transmettre votre demande de réparation qu'après avoir cliqué sur le bouton « Accepter les CGV » afin d'accepter les présentes conditions générales de vente de manière qu'elles s'appliquent à votre commande.

(3) À la réception de votre commande, nous vous adresserons immédiatement une confirmation de réception automatique par e-mail, laquelle vaudra comme acceptation de votre commande (confirmation de commande). Dans cet e-mail, nous mettrons à votre disposition le texte contractuel (regroupant la commande, les conditions générales de vente et la confirmation de commande) sur un support de données durable (sous forme d'e-mail ou d'une version imprimée), ce document constituant la confirmation du contrat. Le texte du contrat est enregistré dans le respect des réglementations relatives à la protection des données.

§ 3 Services de réparation sur des produits S&B

(1) Le contenu et l'étendue des services de réparation que nous effectuons sont définis après notre confirmation de la commande, chaque service de réparation comprenant toujours un premier diagnostic.

(2) Si le premier diagnostic révèle que la garantie légale s'applique, nous réparerons le produit S&B à nos frais conformément aux dispositions légales en vigueur et notamment à l'article 434 et suivants du Code civil allemand.

(3) Si le premier diagnostic révèle que le service de réparation que vous avez choisi via notre site Internet ne permet pas de réparer le défaut que nous constatons sur le produit S&B, nous vous demanderons l'autorisation avant d'effectuer la réparation qui convient pour remédier au défaut constaté. Pour cela, vous devrez effectuer une (nouvelle) demande de réparation. Cela vaut également si d'autres défauts que celui que vous avez mentionné sont constatés sur le produit S&B.

(4) Nous n'effectuons pas de réparation si

- a) le produit ou le composant défectueux que vous nous avez envoyé n'est pas un produit S&B,
- b) le produit S&B défectueux envoyé ne fonctionne plus en raison de modifications non autorisées et d'autres interventions non autorisées effectuées par vous ou par un tiers non autorisé (comme le démontage du produit S&B en plusieurs pièces),
- c) le service de réparation que vous avez demandé ne peut pas réparer le défaut que nous avons constaté ou si d'autres défauts que celui que vous avez indiqué sont constatés sur le produit S&B et si vous ne nous transmettez pas de nouvelle demande de réparation adaptée,
- d) le numéro de série du produit défectueux que vous nous avez envoyé a été modifié, effacé ou rendu illisible,

- e) des produits S&B nous sont envoyés sans que vous ayez transmis l'ordre de réparation correspondant sur le site Internet,
- f) aucun défaut n'a été diagnostiqué sur le produit S&B ou
- g) vous ne payez pas le prix convenu à l'échéance.

Dans tous les cas susmentionnés, nous renverrons le produit à vos frais sans effectuer la réparation et en facturant des frais de diagnostic conformément au § 7, point 3). Si le renvoi du produit n'est pas possible par votre faute (par exemple en raison d'une réception tardive ou de la violation fautive des obligations de coopération, notamment du § 4 des présentes conditions générales de vente), nous entreposerons le produit envoyé conformément au § 13 des présentes conditions générales de vente et si aucune solution n'est trouvée après un délai de trois mois, nous le jetterons (le cas échéant à vos frais).

(5) En cas de demande de réparation, nous avons seulement une obligation de réussite, c'est-à-dire de rétablissement du bon fonctionnement du produit S&B défectueux envoyé. La façon dont nous rétablissons le fonctionnement du produit reste entièrement à notre discrétion. Si dans le cadre des services de réparation, nous devons effectuer des mises à jour de logiciel sur le produit S&B, il ne sera plus possible de revenir ensuite à la version antérieure du logiciel.

(6) Nous sommes en droit de faire appel à des sous-traitants pour exécuter les services de réparation sur les produits S&B.

§ 4 Obligations de coopération pour les services de réparation

(1) Lors de la demande de réparation, vous êtes tenu de coopérer si une telle obligation est mentionnée dans les présentes conditions générales de vente et/ou dans notre confirmation de commande. Vous devez notamment mettre le produit S&B défectueux à notre disposition au siège de notre société

STORZ & BICKEL GmbH
In Grubenäcker 5-9
78532 Tuttlingen Allemagne

à vos frais et risques afin que nous puissions effectuer le service de réparation demandé. En cas d'envoi du produit S&B défectueux, veuillez respecter les consignes d'envoi et d'emballage que nous vous transmettons dans la confirmation de commande. Les consignes d'envoi et d'emballage sont consultables sur www.storz-bickel.com.

(2) Veuillez notamment noter qu'en cas d'envoi d'un produit S&B défectueux conformément au paragraphe 1 susmentionné, nos consignes d'envoi et d'emballage stipulent que toutes les pièces qui ne sont pas montées de manière fixe sur le produit S&B défectueux doivent être retirées (par exemple Unité de Refroidissement, Bloc d'Alimentation). Si avec le produit S&B défectueux, vous nous envoyez des pièces qui ne sont pas montées de manière fixe sur le produit S&B défectueux contrairement à ce qui est stipulé dans les consignes d'envoi et d'emballage, nous devons jeter ces pièces pour des raisons d'hygiène et vous n'avez droit ni au remplacement ni au remboursement de ces composants. Dans ce cas, nous excluons toute responsabilité.

(3) Dans le cas du § 3, point 4), vous êtes tenu de nous communiquer une adresse de livraison valable pour le renvoi du produit S&B que nous avons réparé. Sauf mention contraire, la livraison sera effectuée à l'adresse de livraison que vous avez indiquée dans votre demande de réparation.

§ 5 Conditions de rétractation

(1) En principe, lorsqu'ils concluent un contrat de vente par correspondance, les consommateurs disposent d'un droit de rétractation légal, au sujet duquel nous vous informons ci-dessous conformément au modèle légal. Les exceptions au droit de rétractation sont définies dans la section 2. Vous trouverez un formulaire de rétractation type dans la section 3.

Conditions de rétractation

Droit de rétractation

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation dans un délai de quatorze jours et annuler la commande sans fournir de motifs particuliers. Le délai de rétractation est fixé à quatorze jours à partir de la date à laquelle vous ou un tiers désigné par vous, autre que le transporteur, avez pris possession de la marchandise. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous (la société STORZ & BICKEL GmbH, In Grubenäcker 5-9, 78532 Tuttlingen, Allemagne, numéro de téléphone : +49 (0)7461 9697070, adresse e-mail : info@storz-bickel.com) informer de votre décision d'annuler le présent contrat sous la forme d'une déclaration explicite (par exemple un courrier postal ou électronique). Pour cela, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation type joint. Notez cependant que l'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire. Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre courrier/courriel avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous annulez le présent contrat, nous vous remboursons tous les paiements que nous avons reçus de votre part, frais de livraison compris (à l'exception des frais supplémentaires si vous avez choisi un mode de livraison plus cher que celui que nous proposons (standard)), sans délai et au plus tard sous quatorze jours à compter de la date à laquelle nous avons reçu votre demande de rétractation. Pour effectuer ce remboursement, nous utilisons le même mode de paiement que celui de la transaction d'origine, sauf accord exprès contraire avec vous ; aucuns frais ne seront vous facturés au titre de ce remboursement.

Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à réception de la marchandise retournée ou jusqu'à ce que vous ayez apporté la preuve que vous avez retourné la marchandise, la date la plus proche étant retenue.

Vous devez nous retourner ou nous remettre la marchandise dans les plus brefs délais et au plus tard sous quatorze jours à compter de la date à laquelle vous nous informez de votre souhait d'exercer votre droit de rétractation. Le délai est réputé respecté dès lors que vous expédiez la marchandise avant l'expiration dudit délai.

Les frais directs de retour de la marchandise sont à votre charge. Vous n'êtes redevable d'une éventuelle perte de valeur de la marchandise que si cette perte de valeur résulte d'une manipulation de la marchandise non nécessaire au contrôle de la qualité, des caractéristiques ou du fonctionnement de la marchandise.

Si vous avez exigé qu'un service de réparation soit effectué durant le délai de révocation, vous devez nous payer un montant adapté qui correspond au prorata du service de réparation déjà effectué avant le moment où vous nous informez de votre souhait d'exercer votre droit de révocation du contrat par rapport au montant total du service de réparation prévu dans le contrat.

- Fin de la politique de rétractation -

(2) Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats d'achat par correspondance impliquant la livraison de marchandises fabriquées selon les spécifications du client, répondant clairement à des besoins personnels ou ne pouvant être retournées en raison de leur nature spécifique. Par ailleurs, le droit de rétractation ne s'applique pas aux marchandises scellées ne pouvant être retournées pour des raisons d'hygiène ou sanitaires si elles ont été ouvertes après leur livraison.

(3) Dans le formulaire de rétractation type, vous retrouverez des informations sur les dispositions réglementaires applicables :

Formulaire de rétractation type

(Si vous souhaitez annuler le contrat, veuillez remplir le présent formulaire et nous le retourner.)

À: STORZ & BICKEL GmbH
In Grubenäcker 5-9, 78532 Tuttlingen, Allemagne
numéro de téléphone: +49 (0)7461 9697070 adresse e-mail: info@storz-bickel.com

Je/Nous déclare/déclarons par la présente vouloir annuler le contrat conclu portant sur l'achat des marchandises suivantes (*)/la prestation des services suivants (*)

- Commande effectuée le (*)/reçue le (*)
 - Nom du/des client(s)
 - Adresse du/des client(s)
 - Signature du/des client(s) (uniquement en cas de rétractation sur papier)
 - Date
- (*) Rayer la mention inutile

§ 6 Délai d'exécution, restrictions d'exécution

(1) Les délais d'exécution que nous indiquons pour les services de réparation courent à partir de notre confirmation de commande, sous réserve du paiement préalable du prix d'achat, mais ne s'appliquent pas avant l'exécution de vos obligations de coopération conformément au § 4 et avant l'expiration du délai de révocation de 14 jours conformément au § 5, point 1). Vous pouvez également demander par écrit que le service de réparation soit effectué durant le délai de révocation de 14 jours. Si aucun délai d'exécution ou aucun autre délai d'exécution n'est indiqué sur notre site Internet pour les services de réparation demandés, celui-ci est de vingt et un (21) jours.

(2) Si nous ne respectons pas le délai d'exécution convenu, le retard n'est avéré qu'à l'expiration d'un délai supplémentaire raisonnable d'au moins deux (2) semaines accordées par écrit par vous.

(3) Les restrictions d'exécution suivantes s'appliquent :

Pour les achats effectués via notre boutique S&B : Nous n'effectuons pas de réparations pour les clients dont la résidence principale (adresse de facturation) et l'adresse de livraison se trouvent dans l'un des pays énumérés sur notre page www.storz-bickel.com/fr/payment#livraison.

Pour les achats via notre boutique VAPORMED : Nous effectuons de réparations pour les clients dont la résidence principale (adresse de livraison) se trouve dans l'un des pays énumérés sur notre page www.vapormed.com/fr/payment#livraison.

Par ailleurs, conformément à l'art. 2 du Code civil allemand, nous effectuons uniquement des réparations pour les personnes majeures.

§ 7 Réception, livraison de produits S&B réparés, transfert du risque, retard de réception

(1) La réception de notre service de réparation a lieu au moment de l'enlèvement du produit S&B réparé au siège de notre société à Tuttlingen. Les réceptions partielles ne sont pas possibles.

(2) À votre demande et sous réserve que vous preniez en charge les frais y afférents, le produit S&B réparé peut également être envoyé à une autre adresse (achat par correspondance).
Sauf accord contraire exprès, nous choisissons librement le transporteur et le mode d'expédition approprié.

(3) Le risque de disparition accidentelle, de dommage accidentel ou de perte accidentelle du produit S&B réparé vous est transféré au moment de la réception. En cas d'achat par correspondance, le risque de disparition accidentelle ou de dommage accidentel ou de perte accidentelle du produit S&B réparé ainsi que le risque de retard vous sont transférés dès la remise des produits au transporteur ou au tiers désigné pour effectuer l'expédition.

(4) En cas de retard de réception ou d'autre violation fautive de vos obligations de coopération, nous sommes en droit d'exiger une indemnisation pour le préjudice subi ainsi que le remboursement des frais supplémentaires (par exemple frais de stockage). Sous réserve d'autres prétentions. Le risque de disparition accidentelle ou de détérioration accidentelle du produit S&B réparé vous est alors transféré dès le retard de réception ou de la violation des obligations de coopération.

§ 8 Prix et frais de port

(1) Tous les prix affichés sur notre boutique en ligne s'entendent en euros, bruts, TTC au taux légal respectif.

(2) Si nous envoyons le produit S&B réparé à une autre adresse (achat par correspondance) à votre demande, vous devez payer les frais de port ainsi que les éventuels frais de douane et autres taxes. Les frais de port que vous devez payer sont indiqués sur le formulaire de commande lors de la demande de réparation.

(3) Si vous nous chargez d'une réparation qui ne peut avoir lieu conformément au § 3, point 4), vous devez payer des frais de diagnostic d'un montant de 50,00 € ainsi que les frais de port pour le renvoi du produit.

(4) Les frais de port à régler sont indiqués sur le formulaire de commande. Le montant minimum de commande pour une livraison standard sans frais de port est listé sur www.storz-bickel.com/fr/payment#livraison et/ou www.vapormed.com/fr/payment#livraison

§ 9 Conditions de paiement, droit de compensation et de rétention

(1) Les méthodes de paiement sont listées sur www.storz-bickel.com/fr/payment et/ou www.vapormed.com/fr/payment. Pour chaque commande, nous nous réservons le droit de refuser certains modes de paiement et de renvoyer les clients vers certains autres.

(2) Le règlement du prix d'achat et des frais de port est exigible immédiatement à la validation de la commande si le mode de paiement que vous avez choisi conformément aux dispositions du paragraphe 1 n'implique pas une autre échéance de paiement. En cas de retard de paiement, vous devrez verser des intérêts moratoires pour l'année à un taux de 5 points de pourcentage au-dessus du taux d'intérêt de base conformément à l'art. 247, par. 1 du BGB.

(3) Le fait que vous soyez dans l'obligation de payer des intérêts moratoires ne nous empêche pas de vous réclamer d'autres dommages et intérêts.

(4) Vous pourrez bénéficier d'un droit de compensation à l'égard de nos revendications uniquement si vos demandes reconventionnelles sont incontestées ou ont acquis force de chose jugée. Vous avez également le droit de compenser nos créances si vous faites valoir des réclamations ou des demandes reconventionnelles découlant du même contrat d'achat. En tant qu'acheteur, vous ne pouvez exercer de droit de rétention qu'à condition que votre demande reconventionnelle émane du même contrat d'achat.

§ 10 Garantie légale

Nous assumons la responsabilité des malfaçons et des vices de droit conformément aux réglementations légales en vigueur, en particulier l'art. 633 et suiv. du Code civil allemand. Le délai de prescription applicable aux réclamations pour défauts est fixé à douze (12) mois et prend effet à compter de la réception de la réparation.

Pour exécuter la garantie, S&B peut envoyer un appareil de remplacement. À réception, le client doit éliminer l'appareil réclamé conformément aux règles applicables. Toute transmission du produit remplacé – notamment vente ou mise sur le marché – est strictement interdite. Toute violation peut entraîner la perte de la garantie, et S&B se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts si la revente entraîne des réclamations de tiers.

§ 11 Responsabilité

(1) Notre responsabilité est engagée conformément aux dispositions de la loi relative à la responsabilité du fait des produits et en cas d'incapacité et d'impossibilité fautives. Notre responsabilité est également engagée en cas de prise en charge expresse d'une garantie, de manquements intentionnels ou de négligence grave, d'atteintes à la vie ou à la santé ou de blessures corporelles nous étant imputables. S'agissant de dommages matériels et financiers causés par simple négligence, notre responsabilité sera uniquement engagée en cas de violations d'obligations contractuelles essentielles (clauses dites cardinales), c'est-à-dire dont le respect est indispensable à la bonne exécution du contrat et dont le respect peut être tenu pour acquis par les clients, cette responsabilité étant toutefois limitée aux dommages prévisibles et intrinsèques au contrat. Notre responsabilité est exclue dans tous les autres cas.

(2) Dans la mesure où notre responsabilité est exclue ou limitée en raison des dispositions qui précèdent, cela vaut aussi pour la responsabilité personnelle de nos employés, salariés, collaborateurs, représentants et agents auxiliaires.

§ 12 Stockage et élimination de produits S&B

Si un produit que vous avez envoyé afin qu'il soit réparé nous est renvoyé en raison d'un retard de réception ou d'une violation fautive des obligations de coopération, notamment de l'obligation de communiquer une adresse correcte et valable, nous entreposerons le produit à vos frais et risques durant maximum trois (3) mois. Nous vous informerons immédiatement de ce stockage et nous vous demanderons de nous communiquer une adresse correcte. Si dans un délai de trois mois après le retard de réception ou la violation fautive des obligations de coopération, vous ne nous fournissez pas d'autre adresse de livraison ou si vous ne venez pas enlever le produit à notre siège social à Tuttlingen, nous estimons que vous avez renoncé à la propriété sur le produit conformément au § 959 du Code civil allemand. Quatorze (14) jours avant l'expiration du délai de trois mois, nous vous informerons une nouvelle fois du transfert de propriété qui aura lieu au terme du délai. Si le délai de trois mois expire sans nouvelles de votre part, nous sommes en droit de jeter le produit (le cas échéant à vos frais).

§ 13 Politique de protection des données

Nous vous informons que les données personnelles que vous nous communiquez dans le cadre des commandes passées sur notre boutique en ligne sont collectées, sont traitées et utilisées lorsque l'exécution du contrat le nécessite et dans le respect des dispositions du Règlement général sur la protection des données. La base juridique de la conservation des données est fournie par l'art. 6, par. 1, point b) du RGPD. Pour de plus amples informations sur le traitement des données personnelles, merci de vous reporter à notre politique de confidentialité www.storz-bickel.com/privacy.

§ 14 Droit applicable

Les présentes Conditions sont régies par le droit de la République fédérale d'Allemagne à l'exclusion de l'application de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Ne sont pas affectées les dispositions légales relatives à la limitation du choix de la législation applicable et à l'applicabilité de dispositions obligatoires, en particulier des dispositions en vigueur dans votre pays de résidence habituelle.

§ 15 Primauté de la version allemande des CGV

Les présentes conditions générales applicables à la vente de produits via notre boutique en ligne sont disponibles dans plusieurs langues sur la page d'accueil de notre site Internet. Nous rappelons expressément que seule la version originale en allemand des CGV est déterminante pour les effets juridiques du contrat. Veuillez tenir compte de la primauté de la version allemande des CGV, en particulier en cas de divergences entre la version originale et les traductions et dans tout autre cas douteux.