

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

## Domaine d'application

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

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

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

---

## Conclusion du contrat

1. Les descriptions de produits publiées sur la boutique en ligne du vendeur correspondent à des offres fermes de la part du vendeur que le client accepte en passant commande. Celles-ci peuvent être acceptées par le client conformément au processus décrit ci-après.
2. Le client peut passer commande et accepter ainsi l'offre du vendeur par téléphone, par courrier, par fax, par courriel ou par le biais du formulaire de commande intégré dans la boutique en ligne du vendeur. Lors d'une commande via le formulaire en ligne, le client, après avoir saisi les informations personnelles relatives à la commande et cliqué sur le bouton achevant la commande (« Confirmer la commande »), émet une déclaration d'acceptation ferme de l'offre se rapportant aux marchandises contenues dans son panier de commande.
3. Le vendeur adresse au client un accusé réception (par voie postale ou électronique) de la commande qui lui est transmis par voie postale ou électronique.
4. Le texte du contrat est archivé par le vendeur et un exemplaire est transmis au client aux présentes CGV. Cette transmission a lieu au moment de l'envoi de la commande sous forme de texte (courriel, fax ou lettre). Par ailleurs, ce document est aussi archivé sur le site du vendeur et peut être demandé gratuitement par le client par le biais de son compte protégé par un mot de passe. Le client devra cependant avoir créé un compte sur le site du vendeur avant de passer sa commande.
5. Avant de passer une commande ferme et définitive via le formulaire en ligne du vendeur, le client a la possibilité de corriger les informations saisies avec les fonctions habituelles du clavier. De plus, l'ensemble des informations communiquées sera de nouveau affiché dans une fenêtre de confirmation juste avant la validation définitive de la commande et pourra y être corrigé de la même façon.
6. Seule la langue française fait foi pour la conclusion du contrat.
7. Le traitement de la commande et la prise de contact se font par e-mail et via un système automatisé de traitement de la commande. Le client se doit de veiller à l'exactitude de l'adresse e-mail fournie pour des raisons de traitement de la commande et afin qu'il puisse recevoir les e-mails envoyés par le vendeur. Par ailleurs, le client doit également veiller, en cas d'utilisation de filtres d'e-mails indésirables (anti-spam), à ce que l'ensemble des e-mails envoyés par le vendeur lui-même ou par des tiers chargés du traitement de la commande puisse être reçu.

---

## Garantie de reprise

De nombreux articles peuvent nous être retournés jusqu'à 30 jours après réception des marchandises, à la condition qu'elles soient retournées au complet, non-utilisées et intactes. Si la marchandise a été livrée dans un emballage de vente, il est de votre devoir de la retourner dans son emballage d'origine. Les fabrications sur mesure et les logiciels informatiques sont exclus des reprises de marchandises. Le cachet de la poste sur le colis de retour, à l'attention du garant, fait foi du respect du délai de retour. Les frais de transport restent à votre charge. Cet engagement de notre part de reprendre les marchandises ne limite en aucun cas vos droits, et en particulier votre droit de rétractation pour toute commande effectuée. Nous vous remboursons le prix d'achat ainsi que les frais de livraison si les marchandises sont renvoyées au complet. Les coûts de renvoi des marchandises restent à votre charge.

---

## Droit de rétractation

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

---

## Informations concernant l'exercice du droit de rétractation & Modèle de Formulaire de Rétractation

Les clients consommateurs ont un droit de rétractation.

Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation selon les modalités suivantes, à condition que le consommateur soit une personne physique qui conclut un acte juridique à des fins personnelles et que cet acte ne puisse être imputé ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante:

### **Informations concernant l'exercice du droit de rétractation Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation est de quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien. Par dérogation, le délai de rétractation en cas de commande à l'essai (vente à l'essai) est de quatorze jours à compter du jour de l'approbation de la marchandise. L'approbation peut être formulée par une déclaration explicite adressée au vendeur (par exemple par courrier postal, par télécopie ou par courriel) dans un délai de quatorze jours. Par ailleurs, l'approbation est réputée donnée si le client ne rejette pas la marchandise qui lui a été livrée, par une déclaration explicite adressée au vendeur (par exemple par courrier postal, par fax ou par courriel). Le délai d'approbation commence le jour qui suit le jour de la réception de la marchandise par le client.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier

(Pro-Idee, 67962 Strasbourg – Cedex 9, N° de téléphone : 03 88 67 64 55, N° de fax : 03 88 67 16 33, courriel : [contact@proidee.fr](mailto:contact@proidee.fr)) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétraction ci-joint, mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **Effets de rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à Pro-Idee, 67962, Strasbourg - Cedex 9 sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Les coûts directs de renvoi relatifs aux biens qui, par leur nature, ne peuvent nous être réexpédiés par la poste (livraison par transporteur), sont estimés à environ 100 Euro au maximum. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

### **Exclusion ou expiration prématurée du droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats de livraison de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Le droit de rétractation expire prématurément pour les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. Le droit de rétractation expire prématurément pour les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison.

### **Remarques générales**

Merci d'éviter tout endommagement et toute contamination de la marchandise. Nous vous prions de bien vouloir nous renvoyer la marchandise dans son emballage d'origine, si possible, ainsi que tous les accessoires éventuels et l'ensemble des composants d'emballage. Veuillez utiliser éventuellement un suremballage de protection. Si vous ne disposez plus de l'emballage d'origine, merci de bien vouloir choisir un emballage adéquat pour garantir une protection suffisante contre les dommages dus au transport. Le renvoi des marchandises dans le délai imparti est suffisant pour conserver le délai de rétractation. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Veuillez noter que les remarques générales ci-dessus ne sont pas conditionnelles pour l'exercice du droit de rétractation.

Veuillez compléter et renvoyer le présent [formulaire](#) uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. À l'attention de

Pro Idee  
67962 Strasbourg - Cedex 9

N° de téléphone :  
55, N° de fax :  
courriel :

[Téléchargement](#)

## **Prix et modalités de paiement**

Pro-Idee GmbH & Co. KG · HRA Aachen 4027 · Ust-ID-Nr.: DE 811 198 527 persönlich haftende Gesellschafterinnen: Fairway GmbH · HRB Aachen 5224 · Pro-Idee Geschäftsführungs-GmbH · HRB Aachen 5994 Gut-Dämme-Straße 4 · 52070 Aachen · Telefon: 02 41-109 119 · Telefax: 02 41-109 121 · [www.proidee.de](http://www.proidee.de) Geschäftsführer: Dieter Junghans · Ulf Bergjohann · Bankverbindung: Postbank Köln · IBAN DE96 3701 0050 0007 7645 02 · BIC PBNKDEFF

1. A moins qu'il n'en soit disposé autrement dans les descriptions de produit publiées par le vendeur, les prix indiqués par le vendeur sont des prix définitifs en euros, toutes taxes comprises (TTC). Ils incluent donc la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Des frais de livraison et d'expédition supplémentaires pourraient cependant s'appliquer. Ils seront, le cas échéant, expressément indiqués dans la description de produit correspondante.
2. Les livraisons dans des pays hors Union européenne peuvent engendrer des frais supplémentaires à la charge du client et non imputables au vendeur, Comptent parmi ceux-ci, par exemple, les frais liés aux transferts monétaires effectués par les établissements de crédit (frais de virement, frais de change) et les charges ou taxes d'importation (droits de douane). De tels coûts peuvent également être engendrés dans le cadre d'un transfert monétaire si la livraison a lieu dans un pays appartenant à l'Union européenne, mais que le client effectue le paiement à partir d'un pays hors Union européenne.
3. Le client peut choisir entre les différents moyens de paiement affichés sur le site du vendeur.
4. Si un paiement anticipé est convenu, celui-ci devra être effectué immédiatement après la conclusion du contrat.
5. Si le client choisit le mode de paiement « PayPal », le paiement se fait par le biais du prestataire de services PayPal (Europe) S.a.r.l. et Cie, S.C.A., Boulevard Royal, L-2499 Luxembourg, en accord avec les conditions générales d'utilisation [voir](#).
6. Dans certains cas, afin de prévenir le risque de solvabilité, Pro-Idee se réserve le droit d'exclure certains mode de paiement.

---

## Conditions de livraison

1. La livraison des marchandises s'effectue régulièrement par correspondance à l'adresse indiquée par le client, sauf s'il en a été convenu autrement. L'adresse de livraison figurant sur la commande traitée et gérée par le vendeur fait référence lors de l'exécution de la transaction. Par dérogation, si le client a choisi le mode de paiement PayPal, l'adresse de livraison de référence sera celle enregistrée par le client au moment du paiement via PayPal.
2. Si la société de transport retourne la marchandise au vendeur en raison de l'impossibilité de la remettre au client, les frais engendrés par l'échec de l'expédition seront imputables au client. Cependant, ceci ne s'appliquera pas si le client a correctement exercé son droit de rétractation, si le client n'est pas responsable des circonstances ayant conduit à l'impossibilité de la remise de la marchandise, ou encore, s'il a été provisoirement empêché de réceptionner la livraison, à moins que le vendeur lui ait annoncé par avance un délai de livraison raisonnable.
3. Le vendeur se réserve le droit d'effectuer une livraison en plusieurs fois dans des limites raisonnables. Aucun frais supplémentaire ne sera demandé au client à moins que la livraison en plusieurs fois ait été expressément demandée par le client. Dans ce dernier cas, le vendeur se réserve le droit de facturer les frais de livraison supplémentaires au client.
4. En cas de défaut d'exécution du contrat par le vendeur résultant de l'indisponibilité du bien, le client en est informé et remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement.
5. Le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au client lorsque ce dernier, ou un tiers désigné par le client consommateur lui-même et autre que le transporteur proposé par le vendeur prend physiquement possession des biens. Si le client est un professionnel, le risque de perte ou d'endommagement est transféré au client lors de la remise de la marchandise au transporteur.
6. Si le client est un professionnel, le vendeur se réserve le droit de résilier le contrat en cas de livraison incorrecte ou inappropriée de la part de ses fournisseurs. Ceci s'applique uniquement dans le cas où le vendeur n'est pas responsable du défaut de livraison et que ce dernier, faisant preuve de la diligence requise, a conclu une opération de compensation concrète avec le fournisseur. Le vendeur est tenu de mettre en œuvre tous les efforts raisonnables pour acquérir la marchandise auprès de ses fournisseurs. En cas d'une indisponibilité totale ou partielle de la marchandise, le client en est immédiatement informé et est remboursé dans les meilleurs délais.
7. Pour des raisons de logistique, un enlèvement par les soins du client n'est pas possible.

---

## Conformité et Garanties Légales

1. Si le client est un consommateur:
  - Le vendeur est tenu des défauts de conformité de 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.
  - Le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.
  - La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.
  - Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il a le choix entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.
  - Pour les garanties commerciales éventuelles, veuillez consulter le site web du vendeur.
  - Si le consommateur veut formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil, il peut l'adresser au vendeur (Pro-Idee GmbH & Co. KG, Auf der Hüls 205, 52053 Aachen, Deutschland, Tel.: 0049 (0) 241 109 119, Fax: 0049 (0) 241 109 121, E-Mail: [service@proidee.de](mailto:service@proidee.de)).
2. Si le client est un professionnel,

- un défaut mineur ne donne pas lieu à des droits de reprise,
  - le vendeur a, en cas de défaut, le choix entre la réparation ou la compensation,
  - le délai de prescription n'est pas interrompu, si le produit a été remplacé dans le cadre de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés.
3. Si le client est un professionnel, les clauses limitatives de responsabilité et les délais de prescriptions précités ne s'appliquent pas aux dispositions légales prévues à l'article suivant des présentes CGV.
  4. Le client est tenu de réclamer les dommages de transport apparents auprès du transporteur et d'en notifier le vendeur. Si le client ne s'acquitte pas de cette obligation, cela n'exclut pas pour autant son droit à des dommages et intérêts.
  5. Si le client bénéficie d'une livraison de remplacement, il doit retourner la marchandise reçue lors de la première livraison dans un délai de 30 jours. Les frais de retour sont, dans ce cas, à la charge du vendeur. En cas de marchandise défectueuse, le retour s'effectue selon les dispositions légales.
- 

## Responsabilité du vendeur

Le vendeur répond, envers son client, du dommage ou du remboursement des dépenses pour tout manquement à ses obligations légales, contractuelles, quasi-contractuelles ou délictuelles de la façon suivante :

- En vertu des dispositions légales, le vendeur demeure entièrement responsable:
    - en cas d'intention délictuelle ou grave négligence,
    - en cas d'atteinte volontaire ou par négligence à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé,
    - dans le cadre d'une promesse de garantie et sauf dispositions contraires,
    - dans le cadre d'une responsabilité impérative du fait des produits défectueux.
  - En cas de manquement du vendeur à une obligation contractuelle essentielle, sa responsabilité est limitée au dommage prévisible au moment de la conclusion du contrat, à moins que la responsabilité illimitée ne s'applique conformément aux dispositions du paragraphe 7.1. Les obligations contractuelles essentielles sont des obligations que le contrat impose au vendeur en vue de réaliser l'objectif du contrat et dont le respect est essentiel à la bonne exécution du contrat et au respect desquelles le client est en droit de se fier.
  - En dehors des cas prévus ci-dessus, toute responsabilité du vendeur est exclue.
  - Le règlement ci-dessus portant sur la responsabilité s'applique également à la responsabilité que le vendeur engage pour ses agents d'exécution ou pour son représentant.
- 

## Loi applicable et juridiction compétente

1. Si le client est un consommateur au sens de l'article 1.2, toute relation juridique entre les parties contractantes est régie par la loi du pays où le client a sa résidence habituelle, à l'exclusion du droit commercial international des Nations Unies. La juridiction compétente pour tout litige en relation avec le présent contrat est exclusivement celle de la résidence habituelle du client.
  2. Si le client est un professionnel au sens de l'article 1.2, toute relation juridique entre les parties contractantes est régie par la loi du pays où le vendeur a son siège social, à l'exclusion du droit commercial international des Nations Unies. La juridiction compétente pour tout litige en relation avec le présent contrat est exclusivement celle du siège social du vendeur
- 

## Règlement extrajudiciaire des litiges

La commission européenne fournit une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges en ligne sous le lien suivant: [voir ici](#). En vue d'un règlement de litiges avec un vendeur, les consommateurs disposent de la faculté de recourir à une médiation par le biais de cette plateforme européenne.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation un règlement amiable s'applique aussi pour des litiges de consommation transfrontaliers. Si le client veut recourir au service d'une telle médiation, il peut consulter le [site internet](#) de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Ce site internet fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont le consommateur peut bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges transfrontaliers.

Si le client veut recourir au service de médiation lors d'un litige avec le vendeur, il doit s'adresser préalablement par écrit au vendeur. Le service du médiateur ne peut être saisi que lorsqu'un accord avec le vendeur n'a pas abouti.

---

## Conditions Générales de Ventes pour la clientèle professionnelle (B2B)

Nos conditions générales de ventes pour la clientèle professionnelle sont disponibles [ici](#).

---