

Conditions générales de vente (CGV)

Valables à partir du 04.10.2021, édition n°4

Ces CGV sont celles de:

reuter europe GmbH

Kaistraße 13 - 40221 Düsseldorf/Allemagne

Tél.: +49 211 / 781 707 – 0

Fax: +49 211 / 781 707 – 950

Courriel: contact@reuter.com

Tribunal d'Instance (Amtsgericht) de Düsseldorf,

HRB 86603

N° de TVA intracommunautaire: DE 265 099 456

§ 1 Généralités

1.1 Reuter Europe GmbH (ci-après dénommé « Reuter ») propose via la boutique en ligne sous le domaine <https://www.reuter.com/fr-fr> en particulier des produits dans le domaine de l'aménagement intérieur et de la technologie domestique. Les produits sont neufs.

1.2 Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble de la relation commerciale entre Reuter et le client (ci-après le « Client ») pour la vente de produits et de prestations de service proposée par la boutique en ligne <https://www.reuter.com/fr-fr>.

1.3 Les Clients au sens des présentes CGV sont aussi bien des consommateurs que des professionnels.

1.3.1 Est considéré comme un consommateur au sens des présentes CGV toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après le « Consommateur »).

1.3.2 Est considéré comme un professionnel au sens des présentes CGV toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre Professionnel (ci-après le « Professionnel »).

1.3.3 Certaines clauses des présentes CGV ne concernent que les Professionnels ou que les Consommateurs, ce qui sera clairement précisé en tête desdites clauses. Lorsque rien n'est précisé, la clause est applicable à tous les Clients de Reuter, quelle que soit leur qualité.

§ 2 Enregistrement et consultation des CGV

2.1 Les CGV peuvent être consultées à tout moment en bas de page de la boutique en ligne via le lien « Conditions Générales de Vente » (CGV). Il est alors possible d'enregistrer ou d'imprimer les CGV.

Il existe deux possibilités pour l'enregistrement:

- En utilisant la fonction du programme d'accès à Internet (= navigateur), la plupart du temps sous « Fichier » puis dans le menu déroulant en cliquant sur « Enregistrer sous ».
- En haut des CGV, en cliquant sur « Sauvegarder » ou sur le symbole correspondant. En cliquant sur le mot ou le symbole, un document PDF s'ouvre, qui peut ensuite être enregistré. Pour ouvrir le document, le programme gratuit Adobe Reader (disponible sur www.adobe.fr) ou tout programme similaire pouvant ouvrir un PDF est requis.

Le document peut être imprimé comme suit:

En haut des CGV se trouve le mot « Imprimer » avec le symbole correspondant. En cliquant sur le mot ou le symbole, l'impression est lancée.

2.2 Vous pouvez également archiver simplement, de deux manières différentes, les informations de votre commande:

- À l'étape 3 de votre commande « Vérification et commande » de notre boutique en ligne, les informations de la commande et nos CGV peuvent être enregistrées ou imprimées à l'aide des fonctionnalités du navigateur. Par ailleurs, les CGV peuvent être imprimées au moyen des fonctions directement intégrées « Imprimer ».
- Une fois la commande terminée avec succès, un récapitulatif de commande automatique est envoyée à l'adresse électronique indiquée dans la commande. Ce courriel informe le client de la réception de la commande en ligne et récapitule le contenu de sa commande. Ce courriel peut ensuite être imprimé ou sauvegardé à l'aide du programme de messagerie électronique

§ 3 Produits proposés à la vente

3.1 Les caractéristiques principales des produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des produits, sont présentées sur le site Internet www.reuter.com/fr-fr. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute commande. Le choix et l'achat d'un produit est de la seule responsabilité du Client. Les photographies et graphismes présentés sur le site Internet www.reuter.com/fr-fr ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de Reuter. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

3.2 Certains produits sont personnalisables par le Client. Dans ce cas, les schémas et illustrations affichées sur le site peuvent ne pas correspondre exactement aux caractéristiques et visuels définitifs du produit après personnalisation. Les produits présentés dans la boutique en ligne de Reuter, en particulier les composants et appareils électriques, sont conformes aux exigences légales du marché français (tension électrique 230 volts ; raccordements selon la norme française).

§ 4 Conclusion du contrat

4.1 Le Client peut passer commande directement sur la boutique en ligne accessible à l'adresse suivante <https://www.reuter.com/fr-fr> et être assisté au téléphone par le service client au +33 176 406 406, en suivant le processus de commande proposé sur le site Internet (choix des produits, choix du mode de livraison, choix du mode de paiement). Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

L'enregistrement d'une commande sur le site Internet www.reuter.com/fr-fr est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

Après l'enregistrement de la commande par le Client, un courriel (récapitulatif de votre commande) est envoyé sans délai par Reuter au Client par courriel. Les produits commandés sont alors réservés pendant un délai de 7 jours pour le Client. Si le paiement intégral du prix de vente n'est pas intervenu pendant ce délai, Reuter ne peut plus garantir la disponibilité des produits commandés.

4.2 Les offres de produits présentées sur le site sont valables dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité ou de disponibilité seulement partielle des produits, Reuter en informera immédiatement le Client, qui pourra annuler la commande totalement ou partiellement sur simple demande ou accepter un report de la date de livraison après réapprovisionnement dudit produit quand cela est possible. Le réapprovisionnement peut notamment être impossible pour des articles de fin de série, commercialisés dans le cadre d'actions promotionnelles, qui sont vendus jusqu'à écoulement des stocks. En cas d'annulation de sa commande, le Client sera remboursé dans les meilleurs délais.

4.3 Reuter se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs, conformément à l'article L121-11 du Code de la consommation. Si Reuter accepte néanmoins une commande de quantités anormalement élevées pour un consommateur, Reuter peut facturer des frais d'expédition supplémentaires au Client, préalablement soumis à son accord.

Reuter se réserve également le droit de refuser toute commande de produits devant être adaptés aux besoins spécifiques du Client (tels que par exemple des meubles de salle de bains sur mesure, baignoires ou lavabos avec trous pour les raccords), si Reuter ne dispose pas d'informations suffisantes pour exécuter la commande et que le Client ne répond pas au courriel envoyé par le service de vérification de commande de Reuter, conformément au § 5.1, al.3. Dans ce cas, l'exécution de la commande est techniquement impossible pour Reuter.

4.4 Pour les Clients Professionnels uniquement

Reuter se réserve également le droit de refuser toute commande d'un Client professionnel, et cela notamment si le Client professionnel commande une quantité importante de produits. Si Reuter accepte néanmoins une telle commande, Reuter pourra facturer des frais d'expédition supplémentaires au Client professionnel, préalablement soumis à son accord. Dans tous les cas, Reuter se réserve le droit d'adapter le montant des frais d'expédition à la quantité des produits commandés lors de la vérification de la commande, préalablement soumis à l'accord du Client professionnel.

§ 5 Vérification et modification des commandes

5.1 Reuter fait bénéficier systématiquement ses clients de son service de vérification de commande de plus d'un article afin de s'assurer que les articles d'une commande sont techniquement compatibles et qu'aucun accessoire nécessaire à l'installation n'est manquant. Il est expressément souligné que s'agissant d'une commande en ligne, Reuter ne connaît pas la configuration et les mesures de la salle de bain du Client, le projet du Client ou d'éventuelles autres raisons d'achat du Client. Pour cette raison, ces éléments ne peuvent être pris en considération lors de la vérification de la commande s'ils n'ont pas été portés à la connaissance de Reuter.

La vérification des commandes est réalisée par Reuter pour toutes les commandes de plus d'un article le jour même ou au plus tard le jour ouvrable suivant l'envoi du courriel (récapitulatif de la commande). Dans le cas d'une commande inexacte ou dans le cas de l'oubli d'un article, Reuter contactera le Client par téléphone ou par courriel afin de lui proposer la modification de sa commande. Si le Client confirme à Reuter par courriel ou par téléphone qu'il souhaite modifier sa commande, Reuter lui enverra une modification de commande par courriel. Si le Client ne répond pas à la prise de contact du service de vérification des commandes de Reuter dans un délai de 48h (sauf dimanches et jours fériés), Reuter estime que, malgré la proposition effectuée par son service de vérification de commande, le Client souhaite maintenir sa commande initiale et procède alors à l'expédition de celle-ci telle que commandée par lui. La phase d'expédition de la commande démarre aussitôt l'étape de vérification de commande finalisée et le paiement reçu sur le compte bancaire.

En ce qui concerne les produits qui doivent être adaptés aux besoins spécifiques du Client (tels que par exemple les meubles de salle de bains sur mesure, baignoires ou lavabos avec trous pour les raccords), il est nécessaire que le Client réponde à la vérification de la commande de Reuter pour que Reuter puisse traiter sa commande. Pour cette raison, Reuter se réserve le droit de refuser une telle commande en cas d'absence de réponse du Client à la vérification de la commande dans les 48h (sauf dimanche et jours fériés), l'exécution de la commande étant alors techniquement impossible pour Reuter.

5.2 Le Client peut modifier ou compléter sa commande jusqu'à la date d'expédition de la commande en soumettant sa demande de modification par courriel à commande@reuter.com en indiquant son numéro de commande ou en appelant le service clientèle de Reuter au +33 176 406 406. Reuter lui enverra une modification de commande par courriel. Aucune modification de commande d'un produit qui est fabriqué à la demande du Client selon ses spécifications, tels que les cabines de douche ou les meubles de salle de bain fabriqués sur mesure, ne sera acceptée.

§ 6 Service de prise de mesures et de montage

6.1 Reuter propose un service de prise de mesures et/ou de montage pour les produits commandés sur la boutique en ligne, uniquement si ce service est proposé comme option de commande dans la description du produit et si ce service est disponible dans la région souhaitée par le Client. Ce service est exécuté par un prestataire de service tiers à Reuter.

6.2 Après réception du paiement par Reuter, le prestataire de services tiers contacte le Client afin (i) de fixer un rendez-vous pour la prise de mesures et le contrôle des lieux prévus à cet effet, (ii) d'effectuer ensuite la mise à jour de la commande et/ou (iii) de fixer un rendez-vous et procéder au montage du produit.

§ 7 Droit de rétractation légal – Pour les Consommateurs seulement

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, les Consommateurs disposent d'un droit de rétractation dans les conditions suivantes:

7.1 Droit de rétractation

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, dans un délai de quatorze jours après:

- le jour de la réception du produit par vous ou un tiers que vous avez désigné, autre que le transporteur, pour les contrats de vente;
- le jour de la réception du dernier produit livré, par vous ou un tiers que vous avez désigné, autre que le transporteur, si vous avez commandé plusieurs produits dans le cadre d'une commande unique et si les produits ont été livrés séparément;
- le jour de la réception du dernier lot ou de la dernière pièce, par vous ou un tiers que vous avez désigné, autre que le transporteur, dans le cas d'une commande composée de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie;
- le jour de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) par voie postale à l'adresse reuter europe GmbH, Kaistraße 13, D-40221 Düsseldorf, Allemagne, par téléphone au +33 176 406 406 ou par courriel à l'adresse annulation@reuter.com. Vous pouvez utiliser le [modèle de formulaire de rétractation](#) fourni en annexe. Celui-ci n'est toutefois pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il vous suffit d'envoyer à Reuter une déclaration relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

7.2 Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix d'une livraison différente de la livraison standard), sans retard injustifié, et au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où Reuter est informé de votre décision de rétractation du présent contrat. Reuter procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, à moins qu'il n'en soit expressément convenu autrement. Aucun frais ne vous seront facturés en raison du remboursement.

En cas de rétractation partielle d'une commande composée de plusieurs articles, le remboursement des frais de livraison s'effectuera déduction faite du coût de livraison des biens conservés.

Pour les marchandises pouvant être expédiées par colis, le remboursement pourra être différé jusqu'à réception des marchandises ou jusqu'à preuve d'envoi du colis, la date la plus récente étant retenue.

Vous devez nous renvoyer par colis ou nous remettre les marchandises sans retard excessif et, dans tous les cas, au plus tard dans les quatorze jours après la notification de l'exercice de votre droit de rétractation. Ce délai est respecté si vous envoyez les marchandises avant expiration du délai de quatorze jours. Nous récupérerons les marchandises qui ne peuvent pas être transportées par colis.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi des marchandises. Pour les marchandises qui ne peuvent pas être transportées par colis, les frais s'élèvent à max. 220,90 EUR (renvoi à partir de France).

Une éventuelle dépréciation des marchandises sera retenue à votre charge uniquement si cette dépréciation est due à une manipulation non nécessaire au contrôle de la nature, des caractéristiques et du bon fonctionnement des marchandises.

S'agissant des prestations de service, leur exécution ne peut commencer avant la fin du délai de rétractation que si vous en faites la demande expresse par tout moyen auprès de Reuter. Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez verser à Reuter un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

7.3 Remarques

Vous pouvez préparer le retour des marchandises via le formulaire de retour en ligne. Pour les marchandises qui ne peuvent pas être transportées par colis, nous informons un de nos transporteurs qui prendra contact avec vous et conviendra d'une date d'enlèvement avec vous. Cette possibilité qui vous est offerte ne constitue toutefois pas une condition préalable à l'exercice effectif du droit de rétractation.

Il n'existe aucun droit de rétractation pour les contrats à distance suivants:

- **pour la livraison de produits confectionnés selon les spécificités du Client ou nettement personnalisés;**
- **pour la livraison de produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;**
- **pour la livraison de produits qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé;**
- **pour la livraison de produits qui, de par leur nature, sont mélangés de manière irréversible avec d'autres articles après livraison.**

§ 8 Prix et frais de livraison

8.1 La fiche descriptive des différents produits proposés à l'achat sur www.reuter.com/fr-fr mentionne le prix catalogue ou prix de référence de départ (le prix barré) pratiqué par les fournisseurs européens de Reuter. Ce prix catalogue ou prix de référence figure généralement dans le catalogue ou dans le tarif de base du fournisseur. Il constitue pour Reuter un prix indicatif.

La puissance d'achat de Reuter ainsi que son niveau de relation avec ses fournisseurs a permis de négocier des remises attractives d'approvisionnement, dont Reuter fait bénéficier en grande partie ses clients. Il en résulte un prix de vente final affiché en gras sur la fiche descriptive du produit.

Ce prix de vente final contient par conséquent les éléments de calcul du prix, la TVA applicable, ainsi que le tarif national d'éco-participation en vigueur au moment de la conclusion de la vente.

8.2 Les frais de livraison s'ajoutent au prix de vente et sont indiqués lors du récapitulatif de commande avant de procéder à l'étape de paiement. Ils dépendent du produit ayant le plus grand type d'emballage (colis, demi-palette, palette...), de la quantité des produits commandés et du mode de livraison choisi. Une commande composée de plusieurs articles bénéficie ainsi d'une réduction avantageuse puisque les frais de livraison appliqués seront uniquement ceux de l'article ayant les frais de livraison les plus élevés.

8.3 En cas de commande de plusieurs produits, les frais de livraison s'appliquent à l'ensemble de la commande, sauf accord contraire. Le cas échéant, des livraisons partielles peuvent également être effectuées moyennant un supplément.

8.4 Les livraisons des commandes passées sur <https://www.reuter.com/fr-fr> ne sont assurées qu'en France métropolitaine et au point de retrait de Reuter situé en Allemagne (Gewerbering 10, 41751 Viersen – Mackenstein, Allemagne).

8.5 Si des Clients achètent des produits sur la boutique en ligne française de Reuter à partir d'un pays autre que la France, et si ces produits sont ensuite livrés en France au lieu de livraison convenu avec le Client, Reuter calculera la TVA selon le droit français.

Si des Clients achètent des produits sur la boutique en ligne française de Reuter à partir d'un pays autre que la France, et si ces produits sont ensuite retirés au point de retrait en Allemagne, soit directement par le Client soit par un tiers mandaté, Reuter calculera la TVA selon le droit allemand et le droit applicable dans le pays du Client.

Dans l'hypothèse où le Client aurait le statut de visiteur dans l'Union Européenne, il pourra faire une demande de remboursement de TVA sous réserve de justifier de son statut et remplir les conditions et formalités requises.

§ 9 Modalités de paiement

9.1 Le Client dispose, sauf accord contraire, des modalités de paiement listées dans la boutique en ligne. Les modalités de paiement proposées en France sont les suivantes : virement bancaire, carte de crédit (VISA, Mastercard).

9.2 À condition que la commande soit livrée au sein de l'UE, le Client accepte que la facture lui soit remise uniquement sous forme électronique. La facture est envoyée au format PDF par courriel. La facture électronique peut être téléchargée, enregistrée et imprimée par le Client au format PDF via son compte Client. Pour consulter les fichiers PDF, le Client devra utiliser « Adobe Reader » qui peut être téléchargé gratuitement sur Adobe.

9.3 Le Client est tenu de payer le prix de vente ainsi que d'éventuels frais de livraison au plus tard 7 jours après réception du courriel (récapitulatif de votre commande). La réception du paiement par Reuter est déterminante. Après expiration de ce délai, le Client est en défaut de paiement sans qu'aucun rappel ou mise en demeure de Reuter ne soit nécessaire pour faire courir les pénalités de retard.

9.4 Retard de paiement pour les Consommateurs : le non-paiement d'une facture à la date d'échéance par le Consommateur entraîne de plein droit une pénalité de retard à compter du lendemain de cette date, d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de trois (3) points de pourcentage.

9.5 Le Client Professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de Reuter, de pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage. Le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1er janvier de l'année en question. Pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1er juillet de l'année en question. Une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros au titre des frais de recouvrement sera due en cas de retard de règlement, Reuter pouvant demander un montant complémentaire sur justification.

§ 10 Livraison et transfert des risques

10.1 Modalités et délais de livraison

Reuter propose différents modes de livraison en France:

10.1.1 Pour **les articles qui sont indiqués sur la fiche de produit comme étant « en stock »**, Reuter propose les modes de livraison suivants:

- l'expédition Premium : Pour les colis, le délai de livraison est de 1 à 2 jours ouvrables à compter de la date d'expédition. Pour les palettes, le délai de livraison de 1 à 4 jours ouvrables à compter de la date d'expédition.
- l'expédition standard : Pour les colis, le délai de livraison est de 1 à 3 jours ouvrables à compter de la date d'expédition. Pour les palettes, le délai de livraison est de 2 à 6 jours ouvrables à compter de la date d'expédition.

La date d'expédition est fixée au jour ouvrable suivant l'envoi du courriel (confirmation de commande ou modification de commande) par Reuter (pour des commandes de plus d'un article, voir ci-dessus § 5.1.), et dès réception du paiement intégral par le Client. Lors d'un envoi Premium, Reuter expédie la commande le jour même, si le processus de vérification des commandes est finalisé avant 14h et après réception du paiement.

Reuter propose également le retrait de la marchandise dans son centre logistique : Si le Client a choisi ce mode de livraison au moment de sa commande, il peut venir récupérer sa commande, à ses frais, dans le centre logistique de Reuter situé en Allemagne, Lagro Logistik GmbH, Gewerbering 10, 41751 Viersen, Allemagne. Après vérification de la commande (pour les commandes de plus d'un article) et réception du paiement intégral du Client, ce dernier sera averti par courriel, dès que sa commande est disponible pour le retrait au centre logistique.

10.1.2 En ce qui concerne **les articles pour lesquels un délai d'expédition est indiqué dans la fiche du produit**, Reuter propose les modes de livraison suivants:

- l'expédition standard : Pour les colis le délai de livraison est de 1 à 3 jours ouvrables à compter de la date d'expédition (suivant le délai d'expédition indiqué dans la fiche du produit). Pour les palettes le délai de livraison est de 2 à 6 jours ouvrables à compter de la date d'expédition (suivant le délai d'expédition indiqué dans la fiche du produit).

La date d'expédition est fixée au premier jour ouvrable suivant la finalisation du processus de vérification des commandes par Reuter (pour des commandes de plus d'un article, voir ci-dessus § 5.1.), dès réception du paiement intégral par le Client et après réception de la marchandise dans le centre logistique de Reuter (qui a lieu dans le délai indiqué dans la fiche du produit).

- le retrait de la marchandise dans le centre logistique de Reuter : Si le Client a choisi ce mode de livraison au moment de sa commande, il peut venir récupérer sa commande, à ses frais, dans le centre logistique de Reuter situé en Allemagne, Lagro Logistik GmbH, Gewerbering 10, 41751 Viersen, Allemagne. Après vérification de la commande (pour les commandes de plus d'un article) et réception du paiement intégral du Client, ce dernier sera averti par courriel, dès réception de sa commande dans le centre logistique (qui a lieu dans le délai indiqué dans la fiche du produit).

Les délais d'expédition sur les fiches de produit sont indiqués en semaines. Il en résulte des délais de livraison suivants exprimés en jours ouvrés (JO):

	Colis	Palette
ca. 1 SEM	Délai de livraison env.: 5 – 7 JO	Délai de livraison env.: 6 – 9 JO
ca. 1 – 2 SEM	Délai de livraison env.: 8 – 14 JO	Délai de livraison env.: 10 – 17 JO
ca. 2 - 3 SEM	Délai de livraison env.: 15 – 21 JO	Délai de livraison env.: 18 – 23 JO
ca. 3 - 5 SEM	Délai de livraison env.: 22 – 35 JO	Délai de livraison env.: 24 – 37 JO
ca. 5 - 8 SEM	Délai de livraison env.: 36 – 56 JO	Délai de livraison env.: 38 – 58 JO

10.1.3 En ce qui concerne **les produits qui sont indiqués comme étant disponible uniquement « sur demande »** sur le site Internet www.reuter.com/fr-fr, la date d'expédition est fixée au premier jour ouvrable après réception de la marchandise dans le centre logistique de Reuter, et après la finalisation du processus de vérification de commande (pour les commandes de plus d'un article) et dès réception du paiement intégral par le Client.

En cas d'indisponibilité ou de disponibilité seulement partielle des produits commandés, Reuter en informera immédiatement le Client, qui pourra annuler la commande sur simple demande ou accepter un report de la date de livraison après réapprovisionnement dudit produit quand cela est possible. En cas d'annulation, le Client sera remboursé dans les meilleurs délais.

10.1.4 Si les produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 7 jours après la date de livraison telle que définie ci-dessus, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L216-2 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat.

10.1.5 Si la date de livraison estimée tombe un dimanche ou jour férié, la date de livraison sera reportée au jour ouvrable suivant. Les samedis sont considérés comme jours ouvrés uniquement lors de la livraison d'un colis (et non pas pour la livraison de palettes). Pour les besoins de calcul des délais de livraison, nous précisons qu'un virement bancaire peut prendre 1 à 3 jours ouvrés avant réception du paiement.

10.1.6 Dans le cas où le Client aurait choisi une livraison différée, les produits sont entreposés pendant 6 mois maximum gratuitement. Après ce délai, des frais d'entreposage s'appliquent.

10.1.7 La marchandise est livrée en bordure de trottoir par le transporteur. Si la taille de la marchandise le permet, la livraison est effectuée par la société de transport des colis jusqu'à la première porte de l'immeuble.

10.2 Pour les Clients Consommateurs uniquement

10.2.1 Le transfert des risques au Consommateur s'effectue au moment où ce dernier (ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur) prend physiquement possession des produits.

10.2.2 Le Client garantit avoir indiqué la bonne adresse de livraison lors de sa commande. Si des frais de livraison additionnels résultent de coordonnées incorrectes, ces frais sont à la charge du Client.

10.3 Pour les Clients Professionnels uniquement

10.3.1 Lorsque le Professionnel choisit la livraison, le transfert des risques au Professionnel s'effectue dès que les produits sont remis au transporteur et chargés en vue de leur transport.

10.3.2 Lorsque le Professionnel choisit la collecte au point de retrait de Reuter en Allemagne, le transfert des risques au Professionnel s'effectue au moment où celui-ci (ou la personne désignée par lui pour procéder à la collecte) prend possession des produits.

§ 11 Réception – Pour les Professionnels uniquement

11.1 Le Professionnel doit contrôler les produits lors de leur collecte ou à leur arrivée à l'adresse indiquée pour la livraison, pour s'assurer qu'ils sont conformes à la commande telle qu'elle a été passée auprès de Reuter. Le Professionnel doit signaler à Reuter les éventuelles non conformités du produit dans les 4 (quatre) jours suivant la collecte ou la livraison du produit. Passé ce délai, les Produits livrés seront réputés acceptés par le Client et conformes à la commande en qualité et en prix.

11.2 La réclamation doit être précise et motivée, effectuée par écrit puis adressée à Reuter, par exemple par courrier, fax ou courriel. L'envoi de la réclamation dans les délais suffit à préserver le délai. Toute réclamation passé ce délai de 4 (quatre) jours ne sera pas prise en compte.

En cas de non-conformité avérée, Reuter pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du produit.

11.3 Dans le cas d'une déclaration frauduleuse du Client selon laquelle les biens seraient non conformes, le Client sera responsable envers Reuter de tous les coûts supportés par Reuter du fait de ladite déclaration.

§ 12 Dommages liés au transport

12.1 Pour les Consommateurs uniquement

Dans la mesure du possible, le Client Consommateur signale à Reuter dès que possible les éventuels dommages apparents liés au transport, afin que Reuter puisse faire valoir ses droits vis-à-vis de l'entreprise de transport ou de l'assurance de transport concernée.

12.2 Pour les Professionnels uniquement

En cas de manquants ou de dommages résultant du transport, le Professionnel doit émettre des réserves directement auprès du transporteur suivant les procédures et délais légaux, et en informer simultanément Reuter. En particulier, il appartient au Professionnel de formuler ses réserves précises sur le bon de livraison du transporteur.

§ 13 Réserve de propriété

NONOBTANT LA LIVRAISON DES PRODUITS ET LE TRANSFERT DES RISQUES OU TOUT AUTRE STIPULATION DU CONTRAT, REUTER SE RESERVE LA PROPRIETE DE LA MARCHANDISE JUSQU'AU PAIEMENT COMPLET DU PRIX EN PRINCIPAL, INTERETS ET ACCESSOIRES. LORSQUE LE CLIENT EST UN PROFESSIONNEL, REUTER SE RESERVE LA PROPRIETE DE LA MARCHANDISE JUSQU'A L'ACCOMPLISSEMENT DE TOUTES LES OBLIGATIONS INCOMBANT AU PROFESSIONNEL ET RESULTANT DE LEUR RELATION COMMERCIALE.

§ 14 Garanties

14.1 Garanties applicables aux Consommateurs uniquement – Garanties légales

La loi française vous accorde en tant que Consommateur les garanties légales suivantes. Reuter est donc tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions des articles L217-4 et suivants du code de la consommation (Garantie légale de conformité) et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil (Garantie légale des vices cachés).

14.1.1 Garantie de conformité

Conformément aux dispositions des articles L217-4 et suivants du code de la consommation, le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Conformément à l'article L217-5 du code de la consommation, le bien est conforme au contrat:

- S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant:
 - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle;
 - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage;
- Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Durant les 24 mois suivant la délivrance des produits objets de sa commande, le Consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité.

En application de l'article L217-8 du code de la consommation, l'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut à son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Conformément à l'article L217-12 du code de la consommation, l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

En cas de défaut de conformité, le Consommateur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, conformément à l'article L217-9 du code de la consommation. Reuter peut cependant choisir de ne pas procéder selon le choix du Consommateur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur des Produits ou de l'importance du défaut.

Si la réparation ou le remplacement du produit sont impossibles, le Consommateur peut choisir entre la restitution d'une partie du prix ou la résiliation du contrat, conformément à l'article L217-10 du code de la consommation.

14.1.2 Garantie des vices cachés

Vous pouvez également exercer la garantie des vices cachés définie à l'article 1641 du code civil.

En application de l'article 1641 du code civil, le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Dans cette hypothèse, le Consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

En application de l'article 1648 alinéa 1 du code civil, l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

14.2 Garanties applicables aux Professionnels uniquement

14.2.1 Reuter est tenu envers les Professionnels des garanties légales ne pouvant être légalement exclues. Reuter n'accorde aucune garantie commerciale supplémentaire aux Clients Professionnels.

14.2.2 Pour les Professionnels de la même spécialité que Reuter, Reuter ne sera tenu à aucune garantie, en ce compris la garantie des vices cachés.

14.2.3 Les produits commercialisés par Reuter doivent exclusivement être montés par des entreprises spécialisées adaptées, et non par des novices. Si les produits ne sont pas montés et/ou utilisés dans les règles de l'art, tout droit résultant d'une éventuelle garantie (constructeur) est exclu. Nous déclinons toute responsabilité ou garantie pour les dommages ou défauts résultant d'un montage non Professionnel et/ou d'une utilisation non professionnelle des produits vendus. Dans le cas d'une déclaration dolosive du Client selon laquelle les biens seraient défectueux, ou dans le cas où le défaut résulterait en réalité de la manipulation ou de la mauvaise installation du bien par le Client, le Client sera redevable envers Reuter de tous les coûts engendrés par sa demande de garantie.

§ 15 Responsabilité – applicable aux Professionnels uniquement

15.1 Dans le cadre du présent article, le terme « Manquement » désigne tout acte, déclaration, omission, manquement à une obligation (qu'elle soit exprès ou implicite, une condition ou une garantie) contenu dans le conclu entre Reuter et le Client, ou convenu avant ou concomitamment à la conclusion d'un tel contrat, tout manquement à une obligation légale ainsi que tout acte de négligence de la part de Reuter résultant de ou lié à l'objet du contrat. Plusieurs manquements qui entraînent ou contribuent ensemble à la réalisation d'un même dommage ou d'une même perte devront être traités comme constituant un seul Manquement dont la date sera celle de la survenance du dernier manquement.

15.2 Reuter ne pourra pas être tenu responsable des dommages ou pertes indirectes ou imprévisibles lors du passage de la commande. En outre, Reuter ne sera pas tenu responsable des pertes et dommages suivants découlant directement ou indirectement d'un Manquement et ce, même si les dommages étaient prévisibles par le Client au moment de la commande : pertes financières, en ce compris les frais généraux, pertes de profit, d'activité, de contrats, de revenus, de Clients et de production ainsi que tout dommage lié à l'atteinte à l'image du Client.

15.3 La responsabilité totale de Reuter, en cas de Manquement, sera limitée au montant total H.T. de la commande objet et/ou liée à ce Manquement.

15.4 Les limitations de responsabilité prévues aux articles 12.2 et 12.3 ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de:

- Décès ou blessures; et
- perte ou dommage résultant d'une faute intentionnelle, d'une faute dolosive ou d'une faute lourde de Reuter; et
- violation par Reuter d'une obligation essentielle du contrat conclu entre Reuter et le Client.

§ 16 Force majeure

La responsabilité de Reuter ne saurait être engagée si Reuter n'est pas en mesure d'exécuter temporairement ou définitivement ses obligations en vertu des présentes CGV dans le cas où l'impossibilité pour Reuter d'exécuter ses obligations a été causée par un évènement de force majeure.

La notion de force majeure a le sens qui lui est donné à l'article 1218 du code civil. Doit ainsi être considéré comme un évènement de force majeure tout évènement empêchant l'exécution de ses obligations par Reuter, qui ne pouvait être raisonnablement prévu au moment de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

§ 17 Gestion des déchets



17.1 Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

Le symbole avec la poubelle barrée d'une croix apposée sur tout équipement électrique ou électronique indique qu'il relève de la réglementation applicable aux DEEE, ce qui signifie que lorsque le produit n'est plus utilisable, il ne doit pas être traité et jeté comme un déchet ménager classique.

La réglementation DEEE a pour but de minimiser le nombre de DEEE que les ménages jettent avec leurs déchets ménagers classiques. En séparant les DEEE des autres déchets ménagers, ces derniers peuvent être traités, les substances dangereuses éliminées et un grand nombre de déchets peuvent être recyclés plutôt qu'envoyés à la décharge. Afin de remplir ses obligations consécutives à la réglementation DEEE, REUTER a adhéré à ECOLOGIC, éco-organisme chargé de la collecte et du recyclage des déchets issus des équipements électriques et électroniques.

Conformément aux dispositions légales, Reuter reprend gratuitement tout DEEE pour tout produit équivalent (remplissant essentiellement les mêmes fonctions) acheté auprès de Reuter, selon la règle du « 1 pour 1 ». Pour le cas où vous souhaiteriez la reprise de votre ancien appareil dans le cadre d'une reprise « 1 pour 1 », nous vous proposons de:

- Déposer gratuitement l'équipement électrique usagé auprès d'un système de collecte de proximité, dont Reuter participe au financement. Ceci est valable en cas de livraison de l'équipement vendu dans un autre lieu que le lieu d'utilisation ou en cas de collecte de l'équipement directement au point de retrait (en Allemagne). Différents points de collecte sont présents sur le territoire français ; pour trouver le plus proche de chez vous, veuillez consulter <https://www.ecologic-france.com/citoyens/ou-deposer-mes-dechets.html>.
- Remettre l'équipement électronique usagé aux livreurs en cas de livraison sur le lieu d'utilisation. Lors de votre commande, veuillez contacter le SAV Reuter au numéro de téléphone suivant +33 176 406 406 en indiquant votre numéro de commande : nos experts vous donneront toutes les informations nécessaires à l'organisation de cette reprise.

17.2 Les éléments d'ameublement

Reuter est enregistré au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement („*Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement*“) sous le numéro **FR027474**.

Ce numéro garantit que Reuter, en adhérant à Éco-mobilier, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L541-10-6 du Code de l'Environnement.

Pour toute information complémentaire sur le recyclage des éléments d'ameublement, consultez notre page d'information relative aux produits usagés et l'éco-participation. Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de www.eco-mobilier.fr pour plus d'information à ce sujet.

17.3 Piles et accumulateurs portables

Le symbole « poubelle barrée » apparaît également sur les piles et accumulateurs portables. Reuter s'engage également à reprendre sans condition d'achat ces piles et accumulateurs portables. Les Clients peuvent s'adresser au SAV pour toute information concernant cette reprise.

§ 18 Médiation – applicable aux Consommateurs uniquement

18.1 Conformément aux dispositions en vigueur du code de la consommation relatives à la médiation des litiges de consommation, Reuter offre aux Consommateurs un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

18.2 Le médiateur que Reuter propose est la FEVAD. Dans les cas où Reuter serait incapable de résoudre un différend en utilisant sa procédure interne de résolution des litiges ou si le Consommateur n'est pas satisfait de la solution proposée par le service interne de résolution des litiges de Reuter, et si la plainte du Consommateur a été formée il y a moins d'un an, le Consommateur peut adresser sa réclamation au Médiateur du e-commerce de la FEVAD par:

- voie postale à l'adresse: 60 rue la Boétie – 75008 Paris, France
- voie électronique en cliquant sur <https://www.mediateurfevad.fr/>

18.3 En toutes hypothèses Reuter:

- fera part au Consommateur de son incapacité à résoudre le litige qui les oppose, et
- fournira à ce moment-là les informations prévues par la loi concernant son médiateur, y compris ses coordonnées, telles qu'exposées ci-dessus.

Les Consommateurs peuvent également utiliser la plateforme de résolution des litiges en ligne afin de résoudre le litige les opposant à Reuter via: [Link](#).

§ 19 Loi applicable et attribution de juridiction

19.1 Les présentes CGV (en ce compris leur interprétation et tous litiges en découlant) sont régies par le droit français, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

19.2 Pour les consommateurs

Tout litige relatif aux présentes conditions générales, à leur formation, interprétation, exécution, résiliation ou expiration relève de la compétence exclusive des juridictions françaises.

19.3 Pour les Professionnels

TOUT LITIGE SUSCEPTIBLE DE RESULTER DE LA VALIDITE, DE L'INTERPRETATION, DE L'EXECUTION OU DE L'INEXECUTION, DE L'INTERRUPTION OU DE LA RESILIATION DES PRESENTES CGV ET/OU DE TOUTE COMMANDE DU PROFESSIONNEL A REUTER, POURRA ETRE SOUMIS SOIT AU TRIBUNAL DU RESSORT DU SIEGE SOCIAL DE REUTER (DÜSSELDORF), SOIT AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT L'EXISTENCE D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPELS EN GARANTIE.