

# CONDITIONS GÉNÉRALES

|  |    |
|--|----|
| 1. Champ application et identification du commerçant.....  | 2  |
| 2. Conclusion du contrat .....   | 3  |
| 3. Inscription du client.....  | 3  |
| 4. Prix.....   | 4  |
| 5. Frais de livraison.....   | 4  |
| 6. Conditions de livraison et de non livraison en raison d'un défaut de livraison par nos fournisseurs | 4  |
| 7. Conditions de paiement .....  | 5  |
| 8. Réserve de propriété .....  | 5  |
| 9. Droit de rétractation.....  | 5  |
| 10. Dommages pendant le transport .....  | 8  |
| 11. Garantie .....   | 8  |
| 12. Responsabilité .....   | 9  |
| 13. Modification des CGV .....   | 10 |
| 14. Dispositions diverses .....  | 10 |

Les présentes conditions générales fixent les conditions dans lesquelles nous vous proposons à la vente des produits. Veuillez prendre attentivement connaissance des présentes conditions générales.

Nous attirons votre attention sur votre droit de rétractation prévu à l'article 9 des présentes ainsi qu'aux limitations de notre responsabilité prévues à l'article 12 des présentes.

# 1. Champ application et identification du commerçant

(1) Les présentes conditions générales (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes commandes passées par les consommateurs sur la boutique en ligne accessible sur le site : <https://www.frankel.fr>, édité par :

FRANKEL S.A.S

Campus Eiffel

7 rue Leonard de Vinci

91300 Massy

Numéro de TVA : FR 53 775 703 614

Numéro RCS : 77570361400112

Téléphone : 0825 35 85 85 \*,

lundi au vendredi de 8h à 18h Fax

: 0825 35 82 82 \*

E-Mail: [service@frankel.fr](mailto:service@frankel.fr)

(ci-après « FRANKEL »)

Un consommateur est entendu comme toute personne physique agissant en tant que tel, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, artisanale, libérale ou commerciale.

(2) FRANKEL est une boutique en ligne certifiée et s'est engagé à respecter le code de conduite « Trusted Shops », accessible à l'adresse suivante : [business.trustedshops.fr](https://business.trustedshops.fr).

(3) Les produits en vente sur la boutique en ligne sont proposés aux seuls clients âgés de plus de 18 ans.

(4) Le français est la seule langue applicable aux CGV.

(5) Vous pouvez consulter et imprimer les CGV en accédant via à la page internet : <https://www.frankel.fr/conditions>.

FRANKEL ne copie des CGV dans ses archives mais ne le mettra pas à votre disposition.

## 2. Conclusion du contrat

- (1) Les produits sont présentés sur la boutique en ligne pour vous permettre de passer commande.
- (2) Après avoir passé votre commande, vous devez la confirmer tel qu'indiqué ci-après : après avoir sélectionné les produits, vous devez vérifier et éventuellement corriger la commande (notamment la nature et la quantité des produits sélectionnés, le prix, les frais de livraison et les conditions générales applicables), avant de la valider. Ces informations contractuelles vous seront confirmées au plus tard au moment de votre confirmation de la commande.
- (3) En confirmant votre commande, vous déclarez avoir lu, compris et accepté les présentes CGV, et vous validez votre obligation de payer le prix de votre commande.
- (4) Après que vous ayez cliqué sur le bouton « confirmer la commande », nous accuserons réception de votre commande en vous envoyant une confirmation par email qui inclura un récapitulatif de votre commande. Ceci ne constitue pas notre acceptation de votre commande.
- (5) Nous nous réservons le droit d'accepter votre commande en vous envoyant un email séparé.

## 3. Inscription du client

- (1) Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement en tant que client de notre boutique en ligne. Lors de votre inscription, un compte client permanent est créé. Vous pouvez utiliser ce compte client pour passer de futures commandes sans avoir à renseigner à chaque fois vos informations personnelles. Vous n'avez pas l'obligation de créer un compte client pour passer une commande, vous ne disposez pas non plus d'un quelconque droit d'inscription.
- (2) Afin de vous inscrire comme client et de créer un compte client, vous devez fournir une adresse email valide et actuelle, ainsi qu'un mot de passe. Votre adresse email sera votre nom d'utilisateur. Afin de vous connecter, vous devez entrer ce nom d'utilisateur et votre mot de passe. Nous utiliserons également cette adresse email pour communiquer avec vous. Veuillez-vous reporter à notre Politique de Confidentialité pour toute information relative à la collecte et au traitement de vos données à caractère personnel. Vous pouvez consulter notre Politique de Confidentialité actuellement en vigueur à l'adresse suivante : <https://www.frankel.fr/remarques-concernant-la-protection-des-donnees/>.

- (3) Vous devez manipuler vos identifiants de connexion avec prudence. Vous ne devez pas communiquer vos identifiants de connexion à un tiers, ni autoriser un tiers à avoir accès à votre compte client en contournant la page de connexion. Si vous suspectez une utilisation anormale de votre compte client par un tiers, vous devez nous en notifier sans délai.
- (4) Vous êtes tenus de mettre à jour vos informations personnelles en cas de changement. Vous pouvez apporter toute modification en ligne, après vous être connecté à votre compte client.
- (5) Vous pouvez à tout moment nous demander de supprimer votre inscription. La suppression effacera de manière définitive votre compte client ainsi que toutes les informations personnelles directement liées à votre compte client, à l'exception de celles qui doivent être conservées pour des raisons légales ou si elles sont nécessaires pour finaliser des commandes en cours.
- (6) Nous nous réservons le droit à tout moment de cesser de proposer à nos clients l'inscription à notre boutique en ligne et la création d'un compte. Dans ce cas, vous en serez immédiatement avisé, et votre compte client ainsi que l'ensemble des données associées seront définitivement supprimées.

## **4. Prix**

Les prix affichés sur nos pages produits incluent la TVA et tout autre élément de prix, à l'exception des frais de livraison.

## **5. Frais de livraison**

La livraison est gratuite en France métropolitaine (Corse comprise).

## **6. Conditions de livraison et de non livraison en raison d'un défaut de livraison par nos fournisseurs**

- (1) La livraison est assurée uniquement en France Métropolitaine (Corse comprise).
- (2) Sauf accord contraire, les produits sont livrés depuis nos entrepôts vers l'adresse que vous avez indiquée.
- (3) Si nous n'avons pas en stock tous les produits que vous avez commandés, nous nous réservons le droit de procéder, dans la mesure du raisonnable, à une livraison partielle.

Les délais de livraison ou de rétractation ne commenceront à courir qu'à compter de la livraison totale des produits.

- (4) Sauf stipulation contraire dans la description du produit, le délai de livraison est compris entre 3 et 5 jours à compter de la conclusion du contrat.
- (5) Si, en raison de votre absence, les produits n'ont pas pu être livrés après trois tentatives, nous nous réservons le droit de prononcer la résolution du contrat. Tous les paiements que vous avez effectués vous seront alors remboursés dans les meilleurs délais.
- (6) Nous nous réservons le droit de résilier le contrat en cas d'indisponibilité du produit que vous avez commandé, sans qu'aucune faute ne nous soit imputable, en raison d'un défaut de livraison de nos propres fournisseurs. Dans ce cas, nous vous en aviserons dans les meilleurs délais et, le cas échéant, nous vous proposerons la livraison d'un produit équivalent. Si aucun produit équivalent n'est disponible, ou si vous ne souhaitez pas qu'un produit équivalent vous soit livré, nous vous rembourserons dans les meilleurs délais l'ensemble des paiements que vous avez déjà effectués.

## **7. Conditions de paiement**

- (1) Règlement par carte de crédit.
- (2) Votre compte sera débité lorsque les produits seront expédiés. Avant l'expédition, la somme sera seulement bloquée sur votre carte de crédit.
- (3) En cas de retard de paiement, le prix d'achat sera majoré d'intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt légal augmenté de 4 %, sans préjudice de l'indemnisation que nous pourrions solliciter pour tout autre dommage.

## **8. Réserve de propriété**

Les produits demeurent notre propriété exclusive jusqu'au paiement intégral du prix. Tant que le transfert de propriété n'a pas eu lieu, les produits ne peuvent faire l'objet d'une promesse de vente, ni être vendus, donnés en garantie ou modifiés sans notre autorisation.

## **9. Droit de rétractation**

- (1) Les consommateurs bénéficient d'un droit de rétractation de 30 jours.

Droit de rétractation

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation que vous pouvez exercer dans un délai de 30 jours sans avoir à invoquer de motif.

La période de rétractation expirera 30 jours après la date où vous, ou un tiers que vous avez mandaté sans que cela ne puisse être le transporteur, prenez possession du dernier produit.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à

FRANKEL: FRANKEL Service Clients

137 avenue René Morin

91420 Morangis

Téléphone : 0825 35 85 85 \*

Fax: 0825 35 82 82 \*

Email : [service@frankel.fr](mailto:service@frankel.fr)

de votre décision de résilier le présent contrat par une déclaration claire et univoque (par exemple par courrier, fax ou email). Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation type présenté ci-après, sans que ce soit une obligation.

Afin de respecter le délai de rétractation, il vous suffit de nous informer de l'exercice de votre droit de rétractation avant la fin du délai prévu.

Effets du droit de rétractation

Si vous exercez votre droit de rétractation, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des coûts supplémentaires résultant du choix d'un type de livraison autre que le mode de livraison standard que nous vous proposons), dans un délai raisonnable et au plus tard 14 jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision d'exercer votre droit de rétractation. Sauf accord contraire, Nous procéderons à ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale. Dans tous les cas, vous n'aurez aucun frais à régler du fait d'un tel remboursement.

Nous nous réservons le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits en retour ou que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les produits, le premier de ces événements déclenchera le remboursement.

Afin que nous puissions organiser le retour des produits, veuillez nous contacter. Les produits doivent être expédiés dans les meilleurs délais et dans tous le cas au plus tard 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous avez informés de l'exercice du droit de rétractation. Le délai est respecté si les produits sont expédiés avant la période de 14 jours. Vous devez prendre en charge les frais de retour des produits. Vous ne serez tenu de compenser la

dépréciation des produits que si celle-ci résulte de manipulations de votre part autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement desdits produits.

### **Formulaire de rétractation type**

Remplissez et envoyez ce formulaire dans le seul cas où vous souhaitez exercer votre droit de rétractation :

A :

FRANKEL S.A.S

Service Clients

137 avenue René MORIN

91420 MORANGIS

Téléphone 0825 35 85 85 \* lundi

au vendredi de 8h à 18h Fax :

0825 35 82 82 \*

E-Mail: [service@frankel.fr](mailto:service@frankel.fr)

Je vous notifie / Nous vous notifions par la présente que j'exerce mon / nous exerçons notre (\*) droit de rétractation du contrat de vente pour le(s) produit(s) suivant(s) : (\*)

Commandé le (\*) / réceptionné le (\*),

Nom du client,

Adresse du client,

Signature du client (seulement en cas de formulaire papier),

Date,

(\*) rayer la mention inutile

#### Dispositions diverses concernant le droit de rétractation

- (2) Vous ne disposez pas d'un droit légal de rétractation pour les produits conçus pour répondre à vos propres spécifications ou spécifiquement adaptés à vos besoins personnels, ou si les produits sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.
- (3) Veillez à ne pas endommager ni salir les produits. Dans la mesure du possible, retournez-nous les produits dans l'emballage d'origine avec tous les accessoires et tous les éléments d'emballage. Si nécessaire, veuillez utiliser un emballage extérieur de protection. Si vous n'avez plus l'emballage d'origine, assurez-vous d'emballer correctement les produits afin d'assurer une protection suffisante contre les dommages pendant le transport afin d'éviter toute demande d'indemnisation de notre part en cas de dommages résultant d'un emballage défectueux.
- (4) Avant de retourner les produits, veuillez nous appeler au 0 825 35 85 85 pour nous informer qu'ils sont en cours d'acheminement. Cela nous permettra d'identifier et de réallouer les produits le plus rapidement possible.
- (5) Nous vous informons que l'exercice valable de votre droit de rétractation ne dépend pas du respect des dispositions mentionnées aux paragraphes 9.3 et 9.4.

## 10. Dommages pendant le transport

- (1) Si les biens livrés comportent des dommages manifestement imputables au transport, veuillez immédiatement formuler auprès du livreur une réclamation et nous contacter dans les meilleurs délais au 0 825 35 85 85.
- (2) Le fait de ne pas formuler de réclamation ou de ne pas nous contacter tel qu'indiqué ciavant n'affectera pas vos droits dans le cadre de la garantie légale de conformité, mais cela nous permettra de faire valoir nos propres réclamations à l'encontre du transporteur ou de la compagnie d'assurance-transport.

## 11. Garantie

- (1) Les articles proposés sur notre boutique en ligne sont soumis à des droits de garantie légaux. Nous sommes tenus de la garantie légale de conformité de nos produits en application des articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation. Nous sommes



également tenus de la garantie légale des vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil.

(2) En ce qui concerne la garantie des vices cachés, vous pouvez décider d'invoquer cette garantie légale et, dans ce cas, vous pouvez choisir entre la résiliation du contrat ou la réduction du prix conformément à l'article 1644 du Code civil.

(3) Concernant la garantie légale de conformité, il est rappelé que le consommateur : bénéficie d'une période de deux ans à compter de la livraison du produit pour invoquer cette garantie :

peut choisir entre la réparation du produit ou son remplacement, sous réserve des conditions de coûts prévues à l'article L. 217-9 du code de la consommation ; et

est dispensé de la preuve de la non-conformité du produit pendant une période de 24 mois à compter de la livraison du produit. Pour les biens d'occasion, cette période est réduite à six mois.

(4) Vous pouvez invoquer ces garanties légales en nous contactant, pour ce faire veuillez vous référer à l'article 9 ci-dessus lequel contient nos coordonnées.

(5) En plus des garanties légales détaillées ci-avant, nous vous offrons une garantie contractuelle supplémentaire d'une durée de 36 mois à compter de la date d'achat. Cette garantie s'applique à tous les produits présentés sur notre boutique en ligne. Pour plus de détails sur cette garantie contractuelle, veuillez consulter la page internet suivante

(6) Veuillez noter que notre garantie contractuelle supplémentaire n'affecte en aucune manière les droits dont vous disposez en application des garanties légales, et n'a aucun lien avec ces dernières.

## **12. Responsabilité**

(1) Responsabilité illimitée : Nous sommes responsables sans limitation en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, ce dans le cadre des dispositions légales applicables. En cas de simple négligence, nous serons responsables des dommages ou pertes résultant de blessures corporelles et d'atteinte à la vie et à la santé des personnes.

(2) Dans tous les autres cas, notre responsabilité est limitée comme suit : en cas de simple négligence, nous ne serons responsables qu'en cas de violation d'une obligation essentielle. Les obligations essentielles sont des obligations dont l'exécution est fondamentale pour la bonne exécution du contrat et dans lesquelles vous pouvez normalement avoir confiance. La responsabilité en cas de simple négligence est limitée aux dommages raisonnablement prévisibles au moment de la conclusion du contrat. Cette limitation de responsabilité s'applique également à nos préposés.

## **13. Modification des CGV**

- (1) Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Vos commandes seront soumises aux CGV en vigueur au moment de la passation de la commande. Nous porterons expressément à votre connaissance les CGV applicables dans le cadre du processus de commande.
- (2) Les modifications et ajouts apportés aux présentes CGV et qui affectent les comptes existants des clients inscrits, en particulier les modifications apportées à l'article 3 des présentes, ne seront effectués que si rendus nécessaires par la modification du cadre juridique ou fonctionnel de notre boutique en ligne, telles que des modifications techniques ou des modifications apportées au processus de connexion ou à la gestion du compte client.
- (3) Vous serez avisé par email de toute modification ou de tout ajout conformément à l'alinéa (2) au moins quatre semaines avant leur entrée en vigueur. La notification des modifications ou des ajouts effectués sera suffisante : il est expressément convenu que nous n'aurons pas besoin de vous envoyer les CGV modifiées ou complétées ou la nouvelle version des CGV dans son ensemble. Notre notification contiendra un lien où vous pourrez consulter la nouvelle version complète des CGV.
- (4) Si vous ne vous opposez pas aux modifications ou ajouts apportés aux CGV conformément à l'alinéa (2) dans les 14 jours suivant la notification de tels modifications et ajouts, vous serez réputé avoir accepté les modifications et ajouts apportés. Nous attirerons expressément votre attention sur ce point dans notre notification.

## **14. Dispositions diverses**

- (1) Si une des dispositions des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions des présentes CGV seront toujours valides. Les dispositions légales applicables inapplicables s'appliqueront en lieu et place de toute disposition des présentes déclarée nulle ou
- (2) La Commission européenne a mis en place une plateforme de règlement des litiges pour recueillir les plaintes des consommateurs à la suite d'un achat en ligne et les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme peut être consultée à l'adresse URL suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>