Conditions générales de vente de la Boutique en ligne Victorinox (France)

1. Champ d'application

1.1 Les Conditions générales suivantes (« **CG** ») s'appliquent lors de l'utilisation du site Internet www.victorinox.com/fr-fr (« **Site Internet** »), ainsi qu'à toutes commandes de produits vendus par Victorinox sur la boutique en ligne du Site Internet en France (« **Boutique** »).

1.2 Le Site Internet est détenu et exploité par Victorinox AG, Schmiedgasse 57, CH-6438 Ibach-Schwyz (Suisse). Les contrats pour les achats en ligne sur la Boutique sont conclus entre le client (« **Client** » ou « **Vous** ») et le fournisseur, vendeur de tous les articles proposés à la vente sur le magasin, c'est-à-dire Victorinox Retail AG (une filiale en propriété exclusive de Victorinox AG), Schmiedgasse 57, CH-6438 Ibach-Schwyz (Suisse) – Tél. : +41 41 818 12 11 (« **Nous** »).""

1.3 Nous sommes habilités à compléter ou à modifier les CG à tout moment et à notre seule discrétion. La version applicable des CG est celle en vigueur au moment de la passation de commande. Conformément à l'Article L.111-1 du Code de la consommation français, la version applicable des CG est consultable sur la Boutique. Vous avez également la possibilité de demander à notre Service Client de vous envoyer une copie imprimée des CG par courrier postal.

1.4 Les conditions de clients divergentes, supplémentaires ou contradictoires ne seront pas reconnues, à moins que Nous ayons expressément convenu par écrit de leur validité. Les conditions de vente dans les magasins physiques ou les détaillants indépendants ne s'appliquent pas aux transactions réalisées en ligne sur la Boutique.

2. Conditions d'utilisation

2.1 Le Site Internet (y compris la Boutique) est destiné à être utilisé par des consommateurs uniquement. Une inscription appropriée est nécessaire pour profiter des offres et, en général, pour acquérir des produits dans notre Boutique (« **Compte Client** »). À cet égard, en tant que Client, il Vous incombe de fournir des informations véridiques et complètes afin de créer votre Compte Client. Ces informations obligatoires sont les suivantes : votre nom, votre prénom et votre adresse e-mail. Sachez que, si Vous commandez un article sur la Boutique, Vous devrez fournir des informations supplémentaires, telles que votre adresse postale. La communication d'informations personnelles est couverte par notre Politique de confidentialité, conformément aux dispositions de l'article 15 ci-dessous.

2.2 Nous n'avons pas l'obligation d'accepter l'inscription ou les commandes d'un client inscrit. De même, Nous ne sommes pas dans l'obligation de rendre le Site Internet et ses services disponibles en permanence. Les commandes qui ont déjà été confirmées ne sont pas affectées par ceci.

2.3 Si des informations incomplètes ou inexactes sont fournies lors de l'inscription, ou si Vous négligez de Nous informer d'un changement, Nous sommes autorisés à Vous interdire immédiatement l'utilisation de notre Boutique.

2.4 Vous êtes dans l'obligation de traiter vos informations de connexion de façon confidentielle et d'empêcher leur utilisation par des tiers non autorisés, notamment pour accéder à votre Compte Client.

3. Processus de commande en ligne

3.1 Commencez votre commande en ajoutant les produits sélectionnés au panier d'achats. Vous pouvez voir le panier d'achats à nouveau sur la page d'aperçu avant de commencer le processus de paiement. Veuillez fournir l'adresse de livraison à la première étape du processus de paiement. Entrez les informations de paiement au cours de la seconde étape. Lors de la troisième étape, Vous avez la possibilité de passer en revue votre sélection et toutes les informations, ainsi que de corriger toute erreur de saisie avant d'envoyer et de passer votre commande.

3.2 En cliquant sur le bouton « ACHETER MAINTENANT », Vous confirmez (i) une commande exécutoire pour les produits présents dans votre panier d'achats et (ii) votre consentement aux présentes CG. Un e-mail automatisé confirmant que Nous avons reçu la commande est généré immédiatement après l'envoi de la commande. Les présentes CG y sont jointes. Toutefois, il ne constitue pas une acceptation du contrat. Veuillez noter **qu'après avoir finalisé le processus de commande en cliquant sur le bouton « ACHETER MAINTENANT », il n'est plus possible de modifier l'adresse de facturation**. Si Vous souhaitez modifier votre adresse de facturation après avoir passé une commande, la commande doit être annulée (avant l'expédition), ou si un produit a déjà été expédié, il devra être retourné. Vous pourrez saisir une autre adresse de facturation lors de votre prochaine commande.

3.3 Si vous avez ouvert un Compte Client, vous pouvez visualiser toutes vos commandes à tout moment sous « Mes commandes ».

3.4 **Personnalisation des produits** : Nous proposons des services de personnalisation pour certains produits (par ex., la gravure). Le Client est entièrement responsable de fournir les informations correctes qui serviront à personnaliser sa commande (par ex., le choix de la couleur des côtes, de la taille et de la couleur de la police de caractères, ainsi que le texte à graver). Nous ne corrigerons pas les commandes de personnalisation que nous recevrons (par ex., les coquilles et couleurs de police ne seront ni corrigées ni optimisées). Le langage vulgaire ainsi que les formulations racistes, sexistes, faisant preuve de discrimination ou glorifiant la violence sont strictement interdits. Nous nous réservons le droit d'annuler les commandes contenant des formulations qui ne respectent pas les dispositions susmentionnées ou qui sont susceptibles de nuire à la marque, aux produits ou à la réputation de Victorinox. Vous seul serez tenu responsable si la personnalisation de votre article porte atteinte aux droits d'un tiers.

4. Objet du contrat, caractéristiques

4.1 Le contrat porte sur les produits spécifiés dans votre commande et figurant dans votre confirmation de commande au prix de détail indiqué dans la boutique en ligne. Les articles sont disponibles jusqu'à épuisement des stocks. Des erreurs et omissions peuvent se produire, particulièrement celles affectant la disponibilité des biens ; toutefois, Nous nous efforçons de corriger les erreurs dans les meilleurs délais.

4.2 Les caractéristiques des produits proposés à la vente sont basées sur les descriptions de produit sur la Boutique. Les images des produits sur le Site Internet peuvent s'avérer inexactes dans certaines circonstances. En particulier, les couleurs peuvent fortement varier pour des raisons techniques. Les images sont utilisées à titre d'illustration uniquement et peuvent différer du produit. Les données techniques, le poids, les dimensions et les spécifications de performances sont indiqués aussi précisément que possible, bien qu'ils puissent présenter les variations habituelles.

4.3 La présentation des produits sur le Site Internet constitue un catalogue en ligne non contractuel et non pas une offre légalement contractuelle.

5. Conclusion du contrat

5.1 Un contrat d'achat est conclu uniquement lorsque Nous Vous envoyons une confirmation d'expédition par e-mail dans les cinq (5) jours suivant votre commande. Il n'y a pas de contrat conclu pour des produits commandés qui ne figurent pas sur la confirmation d'expédition. Ceci peut également affecter les produits proposés dans la boutique en ligne, mais qui ne sont pas disponibles lorsque votre commande est reçue, par exemple. Dans ce cas, Nous Vous rembourserons tous les paiements éventuels qui auraient déjà été effectués. Pour le remboursement, Nous utilisons le même mode de paiement que celui que Vous avez indiqué lors du traitement de la transaction initiale, sauf s'il en est expressément convenu autrement.

5.2 Si le produit qui est indiqué dans votre commande n'est que provisoirement indisponible, Nous Vous en informerons immédiatement dans la confirmation de réception de commande. Vous avez le droit de résilier le contrat s'il y a un retard de livraison de plus de deux semaines. Dans ce cas, Nous Vous rembourserons tous les paiements éventuels qui auraient déjà été effectués. Pour le remboursement, Nous utilisons le même mode de paiement que celui que Vous avez indiqué lors du traitement de la transaction initiale, sauf s'il en est expressément convenu autrement.

5.3 Les produits ne seront vendus qu'en quantités typiques pour un ménage. Les ventes ne seront effectuées qu'auprès de clients individuels et privés, âgés d'au moins 18 ans, légalement compétents, et ayant leur résidence régulière ainsi qu'une adresse de livraison et de facturation en France.

6. Prix et paiements

6.1 Les prix indiqués au moment de la commande s'appliqueront aux commandes dans la Boutique. Les prix indiqués sont les prix de vente au détail en euros et comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable. Les prix ne comprennent pas les frais d'expédition.

6.2 Les frais d'expédition que Vous devez payer en plus du prix des articles sont indiqués dans le résumé de commande au niveau du panier d'achats avant l'envoi de votre commande.

6.3 Les prix peuvent être modifiés à tout moment et sans notification.

6.4 Le paiement des articles commandés est effectué via les modes de paiement suggérés dans le processus de commande (carte de crédit, PayPal, Apple Pay, Google Pay) selon les conditions spécifiées ici.

6.5 Lorsque vous payez par carte de crédit, Nous débitons le montant sur votre carte de crédit une fois les articles expédiés.

6.6 Pour le remboursement, Nous utilisons le même mode de paiement que ceui que Vous avez indiqué lors du traitement de la transaction initiale, sauf s'il en est expressément convenu autrement.

6.7 Le droit de compensation n'est ouvert que dans les conditions prévues par les articles 1397 et suivants du Code civil français. Vous n'êtes autorisé à exercer un droit de rétention que dans la mesure où une contre-prétention découle du même contrat.

7. Livraison et réserve de propriété

7.1 Sauf accord contraire, la livraison sera effectuée à l'adresse fournie par le client. Les livraisons ne sont possibles qu'en France métropolitaine.

7.2 Les livraisons sont effectuées par DHL ou certaines sociétés de livraison, tel qu'indiqué lors de la validation de la commande, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la commande. Le Client est informé de la date de livraison estimée avant de finaliser la commande. Victorinox ne pourra pas être tenue responsable en cas de commande d'un produit indiqué comme non disponible. À moins que cela ne soit spécifié autrement, les articles sont généralement reçus par le client environ deux (2) à trois (3) jours ouvrables après avoir passé commande. Veuillez noter que la livraison des produits personnalisés peut prendre un (1) à deux (2) jours de plus. Victorinox fera de son mieux pour respecter les délais de livraison annoncés et, en l'absence d'informations, livrera au plus tard les articles commandés dans les trente (30) jours suivant la commande. Conformément aux dispositions légales applicables, en cas de retard, Vous avez le droit de résilier le contrat dans les conditions et modalités prévues à l'Article L.216-6 du Code de la consommation français. Veuillez noter que Victorinox ne peut pas proposer de service de livraison express pour les produits personnalisés.

7.3 Les délais de livraison sont fournis uniquement à titre de référence et sont donc considérés comme étant une convention approximative. Des perturbations qui ne sont pas de notre fait ni de celui des entreprises avec lesquelles Nous avons passé un contrat (telles que les entreprises de logistique chargées d'exécuter le contrat) ainsi que des cas de force majeure peuvent retarder davantage la livraison. Nous Vous informerons des perturbations de ces modalités de livraisons dès que Nous en serons informés.

Les biens livrés restent la propriété de Victorinox Retail AG jusqu'à leur paiement complet.

8. Utilisation de coupons promotionnels

8.1 Les coupons promotionnels sont des coupons que Nous remettons lors de certains événements promotionnels et qui disposent d'une période de validité spécifique. Vous n'êtes pas en mesure d'acheter ces coupons.

8.2 Les conditions générales suivantes s'appliquent à l'utilisation des coupons promotionnels, en plus des conditions générales spécifiées sur les coupons respectifs.

8.3 Les coupons ne peuvent être utilisés que sur la Boutique en ligne Victorinox sur www.victorinox.com/fr. Les coupons ne sont valides que dans les périodes respectivement spécifiées, et ils ne peuvent être utilisés qu'une seule fois et uniquement avant la fin du processus d'achat. Les coupons ne peuvent être cumulés avec d'autres coupons, c.-à-d. plusieurs coupons utilisés ensemble. Des produits individuels peuvent être exclus du coupon de promotion.

8.4 Seul un (1) coupon par achat peut être utilisé et uniquement dans son intégralité (aucune utilisation partielle des coupons n'est possible). Le montant minimum de commande exigé ne peut être inférieur à la valeur du coupon. Si la valeur minimum de la commande n'est plus atteinte en raison d'un retour d'articles, Nous nous réservons le droit d'annuler le coupon.

8.5 Si la valeur du coupon est insuffisante pour la commande, la différence peut être payée en utilisant les options de paiement que Nous proposons.

8.6 Si Vous exercez votre droit de retour pour les articles que Vous avez achetés, le prix d'achat réduit sera remboursé. Il n'existe pas de droit à un remboursement ou au remplacement du coupon.

8.7 Les coupons ne peuvent être payés en espèces ni retournés, et ne donnent pas droit à des intérêts. Aucun solde restant sur un coupon ne sera remboursé.

9. Droit légal de rétractation – Retours

9.1 Conformément aux dispositions de l'Article L.221-18 du Code de la consommation français, vous pouvez retourner gratuitement tout article commandé sur la Boutique dans les quatorze (14) jours suivant sa réception. Dans le cas d'une commande de plusieurs articles livrés séparément, le délai de retour commence à courir à la réception du dernier article.

9.2 Le droit légal de rétractation peut être exercé en informant Victorinox de la décision du Client de se rétracter avant la fin du délai mentionné au paragraphe 9.1. Ces informations peuvent être fournies en remplissant le formulaire joint (Annexe 2) ou toute autre déclaration non ambiguë.

9.3 Tout article retourné doit être envoyé à l'adresse suivante : Victorinox, PF ERSTEIN – compte 832158, 67119 Erstein CEDEX (France), dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification de rétractation et accompagné des étiquettes, attaches et emballages originaux. L'article retourné doit être dans l'état que l'on peut attendre après une utilisation normale destinée à inspecter et essayer la marchandise, et doit être revendable. La facture originale doit être renvoyée, si possible. Les produits retournés montrant des traces d'utilisation ou bien dégageant une forte odeur ne pourront être acceptés. Le cas échéant, Nous nous réservons le droit de demander des indemnisations. Les frais de retour sont à la charge du Client.

9.4 En cas de rétractation de votre part, Nous vous rembourserons tous les paiements que Vous aurez effectués, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi un mode de livraison autre que le mode de livraison standard moins cher que nous proposons) sans retard excessif et, dans tous les cas, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Nous avons été informés de votre décision de rétractation. Nous effectuerons le remboursement en utilisant le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, à moins que Vous ne conveniez expressément d'un mode différent. Dans tous les cas, ce remboursement n'entraînera aucuns frais pour Vous.

9.5 Un échantillon de parfum est envoyé avec le parfum choisi, pour que vous puissiez le tester sans ouvrir l'emballage original. Si vous n'aimez pas le parfum de l'échantillon, vous pouvez renvoyer le parfum dans son emballage d'origine non ouvert et intact. Les produits qui ont été ouverts ne peuvent pas être retournés.

9.6 Les articles qui ont été commandés en ligne ne peuvent pas être retournés dans un magasin Victorinox ou dans un autre point de vente.

9.7 **Annulation, rétractation, échange et retour de produits personnalisés** : conformément aux dispositions de l'Article L.221-28 3° du Code de la consommation français, les commandes personnalisées (c.-à-d. les articles fabriqués selon les spécifications du Client ou clairement adaptés à ses besoins personnels) ne peuvent faire l'objet d'une rétraction ou d'une annulation. Victorinox commence à produire l'article dès que Vous en passez commande, c'est pourquoi Nous ne pouvons pas accepter de modification ou d'annulation. Le droit de retour ne s'applique pas non plus aux articles configurés et personnalisés, à l'exception de ceux présentant des défauts de fabrication, des anomalies, des dommages dus au transport ou tout autre défaut imputable à Victorinox. Le cas échéant, Nous nous engageons à Vous envoyer un article sans défaut, à nos frais.

10. Dommage pendant le transport

10.1 Si les biens sont livrés avec des dommages évidents provenant du transport, Nous Vous demandons de déposer immédiatement une plainte auprès prestataire de livraison et de nous contacter aussi vite que possible.

10.2 Ne pas déposer de plainte ou ne pas nous contacter est sans conséquence pour vos droits de garantie légaux, mais cela nous aide à remplir nos propres réclamations à l'encontre du transporteur de marchandise ou de la compagnie d'assurance transport.

11. Droits découlant des défauts et de la garantie

11.1 Dans l'éventualité de la livraison de biens défectueux, Vous disposez des droits de garantie légaux applicables. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale qui peut couvrir vos articles commandés. Vous pouvez décider de faire valoir la garantie contre les vices cachés de tout bien vendu au sens de l'Article 1641 du Code civil et, dans ce cas, Vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'Article 1644 du Code civil. Pour en savoir plus sur la garantie et les droits accordés par la loi, veuillez vous reporter à l'Annexe 1.

11.2 Les réclamations et les demandes de garantie peuvent être soumises à l'adresse suivante : Victorinox Retail AG, Schmiedgasse 57, CH-6438 Ibach-Schwyz. Vous pouvez également envoyer un e-mail contenant une brève description des défauts à internet.support@victorinox.com.

12. Responsabilité

12.1 Les articles proposés à la vente sur la Boutique sont exclusivement destinés à un usage privé et non commercial. Par conséquent, Victorinox décline toute responsabilité pour toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité, perte de données ou perte d'opportunités commerciales.

12.2 Les photos sont fournies à titre d'illustration uniquement. Nous Vous invitons à Vous référer à la description de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises. En cas de doute ou si Vous souhaitez des informations complémentaires, n'hésitez pas à nous contacter par le biais de notre Service d'assistance.

12.3 Toutes réclamations de Votre part concernant des dommages sont exclues, autres que celles résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ou toute responsabilité pour des dommages fondés sur une violation intentionnelle ou une négligence grave.

12.4 Les restrictions susmentionnées s'appliquent également à nos représentants légaux et à nos agents d'exécution, si les réclamations sont intentées directement contre eux.

12.5 Les dispositions légales et réglementaires relatives à la responsabilité du fait des produits restent inchangées.

12.6 Il ne peut pas être garanti que la communication de données via Internet soit sans erreur et/ou disponible à tout moment avec la technologie actuelle. Nous ne serons donc pas tenus responsables de la continuité et de la disponibilité ininterrompue de la Boutique, ni des erreurs techniques et électroniques qui échappent à notre contrôle lors d'une opération de commande.

12.7 Les liens sur ce Site Internet vers d'autres sites Internet sont fournis uniquement pour votre information et une meilleure navigation. Si des liens sont créés vers d'autres sites Internet ou sources, Nous déclinons toute responsabilité concernant la disponibilité desdits sites ou sources extérieures. Le contenu accessible sur ces sites Internet ne nous appartient pas, et toute responsabilité ou garantie quant à celui-ci est exclue.

13. Droits de propriété intellectuelle

13.1 Le logo « Cross " Shield », Victorinox® et Swiss Army® sont des marques déposées de notre société et de ses filiales. La société possède d'autres marques, logos, dessins, produits et informations, et tous les droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle sur ce Site Internet ou les brevets liés à ce Site, qui ne peuvent être copiés, reproduits, affichés, transmis, modifiés ou distribués de quelque manière que ce soit (par voie électronique ou par écrit) sans obtenir au préalable le consentement écrit du propriétaire de ces éléments ou sans en être légalement en droit.

13.2 Le téléchargement ou l'impression de contenus à partir de ce Site Internet n'indique pas ou n'implique pas le transfert des droits. Cependant, Vous pouvez télécharger une page de ce Site Internet à des fins exclusivement personnelles et non commerciales, à condition que Vous ne supprimiez pas les références aux droits d'auteur.

13.3 Les droits d'auteur de certains documents ou d'autres matériels fournis sur ce Site Internet appartiennent à des tiers. Ces documents et les autres matériels ont été fournis sur ce site Internet avec la permission du propriétaire de ces droits d'auteur. Vous devez vérifier les références au droit d'auteur de ces documents ou matériels.

13.4 Tous les droits non octroyés dans ces CG restent réservés à Victorinox.

14. Évaluations des clients et rapports d'essais

14.1 Les Conditions d'utilisation de cette section concernent votre conduite dans le cadre du service que Nous offrons « Notes et avis » (ci-après dénommé le « Service CRR »). S'il existe des conflits entre notre Politique de confidentialité et ces conditions d'utilisation, ces Conditions d'utilisation sont décisives pour le service CRR.

14.2 En soumettant du contenu de toute sorte, Vous indiquez et assurez que

- Vous êtes l'unique auteur et propriétaire des droits de propriété intellectuelle de celui-ci ;
- Vous renoncez volontairement à tous les droits immatériels que Vous pourriez avoir concernant ce contenu ;
- tout contenu que Vous fournissez est exact ;
- Vous êtes âgé(e) de plus de 18 ans ;
- l'utilisation du contenu que Vous fournissez ne contrevient pas aux Conditions d'utilisation et n'inflige aucun dommage à des personnes physiques ou morales.

En outre, Vous acceptez et assurez que Vous ne posterez aucun contenu

- que Vous savez être erroné, inexact ou trompeur ;
- qui constitue une violation des droits d'auteur, brevets, marques, secrets commerciaux ou autres droits de propriété, de publicité ou de confidentialité des tiers ;
- qui contient une violation de toute loi, disposition légale, réglementation ou clause législative (y compris, sans s'y limiter, celles qui sont pertinentes pour le contrôle des exportations, la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la lutte contre la discrimination ou la publicité mensongère) ;
- qui est offensant ou diffamatoire envers un individu, un partenariat ou une société, qui est haineux ou porteur de préjugés racistes ou religieux, ou qui menace ou harcèle tout individu, partenariat ou société, ou qui peut raisonnablement être considéré comme tel ;
- pour lequel Vous avez reçu une rémunération ou une contrepartie d'un tiers ;

- qui contient des informations, une référence à d'autres Sites Internet, des adresses, des adresses e-mail, des coordonnées ou des numéros de téléphone ;
- qui contient des virus, des vers informatiques ou d'autres programmes ou fichiers pouvant potentiellement endommager les ordinateurs.

14.3 En ce qui concerne toutes les réclamations/plaintes, demandes et dommages réels (présents et indirects) de quelque nature que ce soit, connus ou inconnus, découlant de toute violation de vos informations et affirmations listées ci-dessus ou d'une violation de votre part de toute loi ou des droits de tiers, Vous acceptez de nous indemniser et de ne pas nous poursuivre (ainsi que notre direction, nos directeurs, nos agents, nos filiales, nos joint-ventures, nos employés et nos fournisseurs tiers), y compris les honoraires raisonnables d'avocat.

14.4 Pour chaque contenu que Vous soumettez, Vous accordez à Victorinox un droit et une licence permanents, irrévocables, libres de droits et transférables pour l'utiliser, le copier, le modifier, le supprimer entièrement, l'adapter, le publier, le traduire, créer des travaux dérivés et/ou le distribuer ou l'intégrer dans le monde entier sous toute forme, support ou technologie sans avoir à recevoir une rémunération pour cela.

14.5 Tout contenu que Vous soumettez peut être utilisé à notre seule discrétion. Nous nous réservons le droit de modifier, de résumer ou de supprimer tout contenu que Nous, à notre seule discrétion et estimation, considérons en violation des lignes directrices du contenu ou d'autres dispositions des présentes Conditions d'utilisation. Nous ne garantissons pas qu'il existe une possibilité pour Vous de modifier ou de supprimer le contenu que Vous soumettez. Généralement, les contenus sont publiés sur Internet en deux ou quatre jours ouvrables. Cependant, Nous nous réservons le droit de retirer tout contenu soumis, pour quelque raison que ce soit, ou de refuser sa publication sur Internet. Vous reconnaissez/confirmez que Vous êtes responsable du contenu que vous soumettez et non Nous. En ce qui concerne le contenu que Vous soumettez, Nous, nos représentants, filiales, sociétés affiliées, partenaires commerciaux ou des fournisseurs tiers, et leurs directeurs/conseils d'administration, cadres et employés respectifs ne sont soumis à aucune obligation de confidentialité.

14.6 Nous supprimerons vos données à caractère personnel liées aux évaluations de produits et commentaires si Vous en faites la demande en écrivant à internet.support@victorinox.com.

15. Confidentialité et protection des données

La politique de confidentialité et de respect de la vie privée du présent Site Internet est disponible sous le lien Politique de confidentialité.

16. Service d'assistance

Si vous avez des questions concernant le Site Internet ou les commandes en ligne, vous pouvez nous contacter par téléphone au +33 1 87 21 06 46 ou par e-mail : service.online.fr@victorinox.com du lundi au vendredi de 8 hà 18 het le samedi de 8 h00 à 12 h . Les tarifs locaux s'appliquent ; les prix pour les mobiles peuvent varier.

17. Dispositions finales

17.1 La langue du contrat est le français ou l'anglais. S'il y a des divergences en termes de langue, la version en français prévaudra.

17.2 Les présentes CG sont soumises au droit français.

17.3 Pour les désaccords et les litiges survenant dans le cadre de la Boutique, la Commission européenne a créé une plateforme en ligne pour la résolution des litiges entre commerçants et consommateurs (plateforme RLL). La plateforme RLL est disponible à l'adresse suivante https://ec.europa.eu/consumers/odr/ .

17.4 Si certaines dispositions sont ou deviennent invalides, les dispositions restantes demeurent inchangées.

Dernier amendement : Février 2023

Annexe 1 : Garantie légale pour les biens proposés à la vente sur la boutique en ligne du Site Internet de Victorinox

1. Nous Vous informons que les produits que Nous vendons sur notre Boutique sont soumis à la garantie légale de conformité prévue par les Articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation français, dont les dispositions sont reproduites ci-dessous. Les produits que Nous vendons sur notre Boutique sont également soumis à la garantie légale contre les vices cachés prévue par les Articles 1641 et suivants du Code civil français.

2. Les produits doivent être retournés à Victorinox dans l'état dans lequel ils ont été reçus, avec tous leurs composants dans un emballage permettant un transport adéquat. Dans ce cas, les frais d'envoi Vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront à notre charge.

Le remboursement sera effectué en recréditant le mode de paiement utilisé lors de la commande. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quelle qu'en soit la raison. Ces garanties sont sans préjudice du droit de rétractation.

Il Vous est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, Vous :

- pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues à l'Article L.217-12 du Code de la consommation français ;
- êtes dispensé de prouver l'existence d'un défaut de conformité du bien pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la date de livraison du bien.

3. Pour faire jouer la garantie légale de conformité ou la garantie des vices cachés, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : service.online.fr@victorinox.com

Article L.217-3 du Code de la consommation français

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'Article L.217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'Article L.216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1. Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;
2. Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'Article L.217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des Articles 2224 et suivants du Code Civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L.217-4 du Code de la consommation français

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1. 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;
2. 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3. 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
4. 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L.217-8 du Code de la consommation français

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des Articles 1219 et 1220 du Code Civil. Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L.217-11 du Code de la consommation français

La mise en conformité du bien a lieu sans aucuns frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

Article L.217-13 du Code de la consommation français

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article 1641 du Code Civil français

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.

Article 1648 paragraphe 1 du Code Civil français

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.

ANNEXE 2 : EXEMPLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de Victorinox c/o PVS Logistikzentrum Werner-Haas-Strasse 5 74172 Neckarsulm Allemagne

Je/Nous (*)

vous notifie/notifions (*) par la présente

ma/notre (*)

rétractation du contrat portant sur la vente du/des bien(s) ci-dessous

Commandé(s) le (*)

Reçu(s) le (*)

Nom du Client

Adresse du Client

Signature du Client

Date

(*) Rayer la mention inutile