

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 1.0

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent à tout achat effectué par un intermédiaire / personne physique (ci-après le « CLIENT ») sur le site Internet [www.carlstahl.fr](http://www.carlstahl.fr) (ci-après le « SITE ») auprès de CARL STAHL, SARL, immatriculée au registre du commerce et des sociétés STRASBOURG sous le numéro TI B 394 328 447, ayant son siège social 43 rue des Tuileries 67460 SOUFFELWEYERSHEIM. Ces conditions générales de vente entrent en vigueur à compter du 14.06.14

### IMPORTANT

Toute commande passée sur le Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve du CLIENT des présentes conditions générales.

### Article 1. Définitions

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Générales, la signification suivante :

« **CLIENT** » : désigne le cocontractant du VENDEUR, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française.

« **LIVRAISON** » : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

« **PRODUITS** » : désigne l'ensemble des produits disponibles sur [www.carlstahl.fr](http://www.carlstahl.fr)

### Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales régissent la vente de Carl Stahl à ses CLIENTS des PRODUITS.

### Article 3. Acceptation des conditions générales

Le CLIENT s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter, avant de procéder au paiement d'une commande de PRODUITS passée sur le SITE [www.carlstahl.fr](http://www.carlstahl.fr).

Les présentes Conditions Générales sont référencées sur chaque page du SITE [www.carlstahl.fr](http://www.carlstahl.fr) au moyen d'un lien et doivent être consultées avant de passer la commande. Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les Conditions Générales et à en conserver une copie.

Carl Stahl conseille au CLIENT de lire les Conditions Générales à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de PRODUITS.

En cliquant sur le premier bouton pour passer la commande puis sur le second pour confirmer ladite commande, le CLIENT reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales sans limitation ni condition.

### Article 4. Achat de produits sur le SITE [www.carlstahl.fr](http://www.carlstahl.fr)

Pour pouvoir acheter un PRODUIT, le CLIENT doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.

Le CLIENT sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le SITE. Le signe (\*) indique les champs obligatoires qui doivent être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par nos services. Le CLIENT peut vérifier sur le SITE le statut de sa commande. Le suivi des LIVRAISONS peut, le cas échéant, être effectué en utilisant les outils de suivi en ligne de certains transporteurs. Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, Carl Stahl ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit.

Le CLIENT peut également contacter le Service commercial de Carl Stahl à tout moment par courrier électronique, à l'adresse [info@carlstahl.fr](mailto:info@carlstahl.fr), afin d'obtenir des informations sur le statut de sa commande.

Les informations que le CLIENT fournit à Carl Stahl lors d'une commande doivent être complètes, exactes et à jour. Carl Stahl se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

### Article 5. Commandes

#### Article 5.1. Caractéristique des produits

Carl Stahl s'efforce de présenter aussi clairement que possible les principales caractéristiques des PRODUITS (sur les fiches d'information disponibles sur le SITE) et les informations obligatoires que le CLIENT doit recevoir en vertu du droit applicable.

Le CLIENT s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le SITE.

Carl Stahl se réserve le droit de modifier la sélection des PRODUITS disponibles sur le SITE, notamment en fonction des contraintes liées à ses fournisseurs. Les photos des PRODUITS sont non contractuelles. Si des erreurs se sont introduites en aucun cas, la responsabilité de Carl Stahl ne pourra être engagée.

Sauf indication expresse contraire sur le SITE, tous les PRODUITS vendus par Carl Stahl sont neufs et conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

#### Article 5.2. Procédure de commande

Les commandes de PRODUITS sont directement passées sur le SITE. Pour effectuer une commande, le CLIENT doit suivre les étapes décrites ci-dessous (veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage du CLIENT, les étapes peuvent légèrement différer).

##### 5.2.1. Sélection des PRODUITS et options d'achat

Le CLIENT devra sélectionner le(s) PRODUIT(s) de son choix en cliquant sur le(s) PRODUIT(s) concerné(s) et en choisissant les caractéristiques et les quantités souhaitées. Une fois le PRODUIT sélectionné, le PRODUIT est placé dans le panier du CLIENT. Ce dernier peut ensuite ajouter à son panier autant de PRODUITS qu'il le souhaite.

##### 5.2.2. Commandes

Une fois les PRODUITS sélectionnés et placés dans son panier, le CLIENT doit cliquer sur le panier et vérifier que le contenu de sa commande est correct. Si le CLIENT ne l'a pas encore fait, il sera ensuite invité à s'identifier ou à s'inscrire.

Une fois que le CLIENT aura validé le contenu du panier et qu'il se sera identifié / inscrit, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulatif du prix, les taxes applicables et, le cas échéant, les frais de livraison.

Le CLIENT est invité à vérifier le contenu de sa commande (y compris la quantité, les caractéristiques et les références des PRODUITS commandés, l'adresse de facturation, le moyen de paiement et le prix) avant de valider son contenu.

Le CLIENT peut alors procéder au paiement des PRODUITS en suivant les instructions figurant sur le SITE et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la LIVRAISON des PRODUITS. Concernant les PRODUITS pour lesquels des options sont disponibles, ces références spécifiques apparaissent lorsque les bonnes options ont été sélectionnées. Les commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires au bon traitement de la commande.

Le CLIENT doit également sélectionner le mode de livraison choisi.

##### 5.2.3. Accusé de réception

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur le SITE afin d'accuser réception de la commande du CLIENT. Une copie de l'accusé de réception de la commande est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

Carl Stahl n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal ou par télécopie.

#### 5.2.4. Facturation

Pendant la procédure de commande, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (\*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par nos services).

Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, en particulier l'adresse exacte de LIVRAISON, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'adresse de LIVRAISON.

Le CLIENT doit également préciser le moyen de paiement choisi.

Ni le bon de commande que le CLIENT établit en ligne, ni l'accusé de réception de la commande que Carl Stahl envoie au CLIENT par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, le CLIENT recevra l'original de la facture à la LIVRAISON des PRODUITS, à l'intérieur du colis.

#### Article 5.3. Date de la commande

La date de la commande est la date à laquelle Carl Stahl accuse réception en ligne de la commande. Les délais indiqués sur le SITE ne commencent à courir qu'à partir de cette date. Les délais sont donnés à titre indicatif et sans engagement.

Un retard ne saurait justifier l'annulation de la commande, ni donner lieu à des indemnités ou pénalités.

#### Article 5.4. Prix

Pour tous les PRODUITS, le CLIENT trouvera sur le SITE des prix affichés en euros toutes taxes comprises, ainsi que les frais de livraison applicables (en fonction du poids du colis, hors emballage et cadeaux, de l'adresse de LIVRAISON et du transporteur ou mode de transport choisi).

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des PRODUITS à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur du PRODUIT vendu.

Nos tarifs sont établis à titre indicatif et ne constituent aucun engagement ferme de notre part. Ils sont sujet à variation pour cause de fluctuation des prix des matières premières. Ils ne pourront être maintenus au-delà du délai mentionné dans la confirmation de commande.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

#### Article 5.5. Disponibilité des PRODUITS

En fonction du PRODUIT concerné, Carl Stahl applique une gestion des stocks «à flux tendu». Par conséquent, selon le cas, la disponibilité des PRODUITS dépend des stocks.

Carl Stahl s'engage à honorer les commandes reçues sous réserve que les PRODUITS soient disponibles.

L'indisponibilité d'un PRODUIT est en principe indiquée sur la page du PRODUIT concerné. Les CLIENTS peuvent également être informés du réassort d'un PRODUIT par notre service commercial.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, Carl Stahl s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible. Carl Stahl peut, à la demande du CLIENT :

- Soit proposer d'expédier tous les PRODUITS en même temps dès que les PRODUITS en rupture de stock seront à nouveau disponibles,
- Soit procéder à une expédition partielle des PRODUITS disponibles dans un premier temps, puis à l'expédition du reste de la commande lorsque les autres PRODUITS seront disponibles, sous réserve d'une information claire concernant les frais de transport supplémentaires qui pourront être engagés,
- Soit proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT.

Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les PRODUITS indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

#### Article 6. Droit de rétractation

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la «politique de rétractation», politique disponible en Annexe 1 des présentes et accessible sur chaque page du SITE via un lien hypertexte.

#### Article 7. Paiement

Les commandes sont payables par carte bancaire via un mode de paiement sécurisé en ligne.

Pour la sécurité de vos paiements nous utilisons la solution de paiement sécurisé par carte bancaire mise au point par notre banque le CIC.

Avec ce système, votre paiement par carte s'effectue directement sur le serveur sécurisé de notre banque CIC pour notre compte. A aucun moment votre numéro de carte ne nous sera communiqué. Les échanges sont cryptés et sécurisés grâce au protocole 3D Secure sur l'Internet, protocole qui est devenu une norme mondiale et qui est utilisable par les principaux navigateurs.

Si toutefois vous avez effectué une demande de devis, vous serez contacté par notre service commercial dans les meilleurs délais.

Si vous êtes une entreprise, un professionnel vous avez la possibilité d'effectuer un paiement à réception de facture (sous réserve de validation par nos services comptables). Dans ce cas de figure, et dans le but de faciliter les opérations comptables réciproques, nous invitons notre clientèle à utiliser le virement bancaire.

La commande validée par le client ne sera considérée effective que lorsque le centre de paiement bancaire concerné aura donné son accord. En cas de refus du dit centre, la commande sera automatiquement annulée et le client prévenu par courrier électronique. Par ailleurs, Carl Stahl se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige.

#### Article 7.1. Moyens de paiement

Le CLIENT peut payer ses PRODUITS en ligne sur le SITE suivant les moyens proposés.

Le CLIENT garantit à la société Carl Stahl qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

Carl Stahl prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur le SITE.

Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur le SITE sont transmises à la banque et ne sont pas traitées sur le SITE.

#### Article 7.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du CLIENT sera débité dès la commande de PRODUITS passée sur le SITE.

En cas de LIVRAISON partielle, le montant total sera débité du compte du CLIENT au plus tôt lorsque le premier colis sera expédié. Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, le remboursement s'effectuera conformément au dernier paragraphe de l'article 5.5 des présentes Conditions Générales.

#### Article 7.3. Retard ou refus de paiement

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le CLIENT devra contacter le Service Client Carl Stahl afin de payer la commande par tout autre moyen de paiement valable. Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le CLIENT s'avérerait impossible, la commande serait annulée et la vente automatiquement résiliée.

#### Article 8. Preuve et archivage

Tout contrat conclu avec le CLIENT correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par Carl Stahl pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 134-2 du code de la consommation.

Carl Stahl accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du CLIENT.

En cas de litige, Carl Stahl aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## Article 9. Transfert de propriété

Carl Stahl reste le propriétaire des PRODUITS livrés jusqu'à leur complet paiement par le CLIENT.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au CLIENT, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des PRODUITS faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

## Article 10. Livraison

Les modalités de LIVRAISON des PRODUITS sont prévues dans la « politique de livraison » visée en Annexe 2 des présentes et accessibles sur chaque page du SITE via un lien hypertexte.

## Article 11. Emballage

Les PRODUITS seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON.

Les CLIENTS s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS dans les conditions fixées en Annexe 1 – Politique de rétractation.

## Article 12. Garanties

La garantie est valable pour une durée de 6 mois à compter de la date à laquelle la marchandise aura été remise à l'acheteur. Elle s'applique exclusivement aux défauts imputables à des vices de fabrication ou de matières.

Les défauts feront l'objet d'une intervention gratuite de notre part. Sont exclus de la garantie des défauts dus à une usure normale, au mauvais traitement, à une mauvaise utilisation ou une inobservation des règles de l'art, à l'utilisation d'un produit inapproprié, à une sollicitation excessive, aux interventions personnelles ou étrangères et à des causes non imputables à la société Carl Stahl.

Les prestations dans le cadre de la garantie ne peuvent être effectuées que par le service après-vente des ateliers sous contrat avec Carl Stahl.

Les frais de transport de la marchandise dus dans le cadre de la garantie restent à la charge du client.

En cas de contestation les Tribunaux de STRASBOURG seront seuls compétents même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs.

Les moyens de paiement utilisés n'opèrent ni novation ni dérogation à cette clause attributive de juridiction. Les droits et les obligations des parties sont régis exclusivement par le droit français.

### Article 12.1. Garantie de conformité

Carl Stahl est tenu de livrer un PRODUIT conforme c'est-à-dire propre à l'usage attendu d'un bien semblable et correspondant à la description donnée sur le SITE. Cette conformité suppose également que le PRODUIT présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par Carl Stahl, y compris dans les publicités et sur les étiquetages.

Dans ce cadre, Carl Stahl est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la délivrance et 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité.

En cas de défaut de conformité, le CLIENT pourra demander le remplacement ou la réparation du PRODUIT, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du CLIENT est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, Carl Stahl pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le Client.

Dans l'hypothèse ou un remplacement ou une réparation serait impossible, Carl Stahl s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous 30 jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante : 43, rue des Tuileries 67460 SOUFFELWEYERSHEIM.

### Article 12.2. Garantie des vices cachés

Carl Stahl est tenu de la garantie à raison des vices cachés du PRODUIT vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en

aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Cette garantie permet au CLIENT qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le PRODUIT n'est pas retourné.

Dans l'hypothèse ou un remplacement ou une réparation serait impossible, Carl Stahl s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante : 43 rue des Tuileries 67460 SOUFFELWEYERSHEIM.

L'action résultant des vices cachés doit être intentée par le CLIENT dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

## Article 13. Responsabilité

La responsabilité de la société Carl Stahl ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa commande.

Carl Stahl ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que Carl Stahl ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au SITE. En conséquence, elle exclut toute responsabilité au titre des informations qu'y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

## Article 14. Données personnelles

Carl Stahl collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses CLIENTS, y compris par le biais de cookies. Les CLIENTS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Les données collectées par Carl Stahl sont utilisées afin de traiter les commandes passées sur le SITE, gérer le compte du CLIENT, analyser les commandes et, si le CLIENT a choisi cette option, lui envoyer des courriers de prospection commerciale, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales, sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part de Carl Stahl.

Les données du CLIENT sont conservées confidentiellement par Carl Stahl conformément à sa déclaration effectuée auprès de la CNIL, pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Les CLIENTS peuvent à tout moment se désinscrire en accédant à leur compte ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque offre reçue par courrier électronique.

Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services de Carl Stahl intervenant dans le processus de commande. A des fins commerciales, Carl Stahl peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées de ses CLIENTS, à condition que ceux-ci aient donné leur accord préalable lors de l'inscription sur le SITE.

Carl Stahl demandera spécifiquement aux CLIENTS s'ils souhaitent que leurs données personnelles soient divulguées. Les CLIENTS pourront changer d'avis à tout moment en contactant le Service Client Carl Stahl. Carl Stahl peut également demander à ses CLIENTS s'ils souhaitent recevoir des sollicitations commerciales de ses partenaires.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, le CLIENT bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition (pour des motifs légitimes) et de suppression de ses données personnelles. Il peut exercer ce droit en adressant un courrier électronique à l'adresse : info@carlstahl.fr soit en envoyant un courrier à 43 rue des Tuileries 67460 SOUFFELWEYERSHEIM.

Il est précisé que le CLIENT doit pouvoir justifier de son identité, soit en scannant une pièce d'identité, soit en adressant à la société Carl Stahl une photocopie de sa pièce d'identité.

## Article 15. Réclamations

Carl Stahl met à la disposition du CLIENT un « Service téléphonique Client » au numéro suivant : 03 88 18 37 00 (numéro non surtaxé). Toute réclamation écrite du CLIENT devra être transmise à l'adresse suivante : 43 rue des Tuileries 67460 SOUFFELWEYERSHEIM.

### Article 16. Propriété intellectuelle

Tous les éléments visuels et sonores du SITE, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets.

Ces éléments sont la propriété exclusive de Carl Stahl. Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le SITE doit demander l'autorisation au Service commercial Carl Stahl par écrit.

Cette autorisation ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à notre demande. Les liens hypertextes vers le SITE qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion par liens hypertextes (in-line linking) sont strictement interdits.

### Article 17. Validité des Conditions Générales

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les CLIENTS à méconnaître les présentes Conditions Générales.

### Article 18. Modification des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur le SITE, tant que le SITE est disponible en ligne.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par la société Carl Stahl à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux PRODUITS déjà achetés.

### Article 19. Compétence et droit applicable

Les présentes Conditions Générales ainsi que les relations entre le CLIENT et Carl Stahl sont régies par le droit français.

En cas de litige, seuls les tribunaux français seront compétents.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, sera privilégiée la négociation dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de négociation devra en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai de quinze (15) jours, les parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend serait soumis à la juridiction compétente désignée ci-après.

Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre et pour le conflit objet de la négociation. Par exception, les parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en œuvre d'une procédure sur requête n'entraîne de la part des parties aucune renonciation à la clause d'arrangement amiable, sauf volonté contraire expresse.

## ANNEXE 1

### POLITIQUE DE RÉTRACTATION

#### Principe de rétractation

Le CLIENT dispose par principe du droit de renvoyer ou de restituer le PRODUIT au VENDEUR ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que Carl Stahl ne propose de récupérer lui-même le PRODUIT.

#### Délai de rétractation

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours calendaires après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du PRODUIT.

Si la commande du CLIENT porte sur plusieurs PRODUITS et si ces PRODUITS sont livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier PRODUIT.

#### Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à : 43 rue des Tuileries 67460 SOUFFELWEYERSHEIM ou info@carlstahl.fr.

Voir formulaire en ligne : <https://www.carlstahl.fr/droit-retractation-e-commerce,fr,7,35.cfm>

#### Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du CLIENT, Carl Stahl s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le Service commercial Carl Stahl est informé de la volonté du CLIENT de se rétracter.

Carl Stahl procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le CLIENT convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le CLIENT.

Carl Stahl peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à ce que le CLIENT ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

#### Modalités de retour

Le CLIENT devra, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter du présent contrat, renvoyer le bien, à : 43 rue des Tuileries 67460 SOUFFELWEYERSHEIM.

Ce délai est réputé respecté si le CLIENT renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

#### Frais de retour

Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

#### État du bien retourné

Le PRODUIT doit être retourné suivant les consignes énoncées par Carl Stahl et comporter notamment tous les accessoires livrés.

Le remboursement intervient lui dans un délai de 14 jours sous réserve de bonne réception de la marchandise en retour. Attention toute marchandise doit impérativement être dans son emballage et l'état d'origine, il ne doit en aucun cas avoir été utilisé. En cas de non respect de ces conditions, une décote de 25% pourra être appliquée. Nous ne pourrions rembourser le produit si il a été utilisé.

#### Retour de matériel pour échange

Le retour de tout produit pour échange, doit se faire sous 14 jours, à compter de la réception de la commande, dans l'emballage et l'état d'origine. Les frais de retour sont à la charge du client. En cas de non respect de ces conditions, une décote pourra être appliquée. Nous ne pourrions échanger le produit si il a été utilisé.

La responsabilité du CLIENT n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce PRODUIT. En d'autres termes, le CLIENT dispose de la possibilité de tester le PRODUIT mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

#### Emballage

Les PRODUITS sont emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON. Les CLIENTS doivent respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS. A ce titre le CLIENT est invité à retourner le PRODUIT ne lui convenant pas dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re-commercialisation.

#### Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

Fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuation sur le marché financier.

Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du CLIENT ou nettement personnalisés

### POLITIQUE DE LIVRAISON

Les PRODUITS sont expédiés à (aux) l'adresse(s) de livraison que le CLIENT aura indiquée(s) au cours du processus de commande.

#### Délai d'expédition

Les délais pour préparer une commande puis établir la facture, avant expédition des PRODUITS en stock sont mentionnés sur le SITE. Ces délais s'entendent hors week-ends ou jours fériés.

Un message électronique sera automatiquement adressé au CLIENT au moment de l'expédition des PRODUITS, à condition que l'adresse électronique figurant dans le formulaire d'inscription soit correcte.

#### Délais et Frais de livraison

Au cours du processus de commande, Carl Stahl indique au CLIENT les délais et formules d'expédition possibles pour les PRODUITS achetés.

Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de livraison.

Le montant de ces coûts sera dû par le CLIENT en sus du prix des PRODUITS achetés. Le détail des délais et frais de livraison est détaillé sur le SITE.

#### Modalités de LIVRAISON

Le colis sera remis au CLIENT contre signature et sur présentation d'une pièce d'identité.

En cas d'absence, un avis de passage sera laissé au CLIENT, afin de lui permettre d'aller chercher son colis dans son bureau de poste.

#### Problèmes de LIVRAISON

Le CLIENT est informé de la date de livraison fixée au moment où il choisit le transporteur, à la fin de la procédure de commande en ligne, avant de confirmer la commande.

Il est précisé que les livraisons seront effectuées sous trente (30) jours maximum. À défaut, le CLIENT doit mettre en demeure Carl Stahl de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non livraison dans ce délai, il pourra résilier le contrat.

Carl Stahl remboursera, sans retard excessif à compter de la réception de la lettre de résiliation, au CLIENT le montant total payé pour les PRODUITS, taxes et frais de livraison inclus, au moyen du même mode de paiement que celui utilisé par le CLIENT pour acheter les PRODUITS.

Carl Stahl est responsable jusqu'à la livraison du PRODUIT au CLIENT. Il est rappelé que le CLIENT dispose d'un délai de trois (3) jours pour notifier au transporteur les avaries ou pertes partielles constatées lors de la livraison.