



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE- FRANKE SHOP

### OBJET :

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties applicables à tout achat de pièces détachées ou d'accessoires Franke effectué via le site internet FRANKE SHOP par un acheteur ayant la qualité de consommateur final agissant exclusivement pour son propre compte, à l'exclusion notamment de tout revendeur ou personne intermédiaire agissant pour le compte d'un revendeur. Il est précisé que les achats de produits sur le site sont réservés à des personnes physiques non professionnelles âgées de plus de 18 ans et ayant la pleine capacité juridique.

Elles constituent avec la commande en ligne les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les présentes conditions générales de vente sont exclusivement applicables aux produits livrés aux consommateurs établis en France Métropolitaine et dans les DOM-TOM.

### DISPONIBILITE ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

Les présentes conditions générales de vente sont mises à la disposition des consommateurs sur le site de FRANKE France où elles sont directement consultables. Elles sont opposables au consommateur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande.

### MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

FRANKE France se réserve la faculté de modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Chaque achat sur le site est régi par les conditions générales applicables à la date de passation de la commande.

### COMMANDE :

Toute commande vaut acceptation des prix et produits disponibles à la vente ainsi que des présentes conditions générales de vente mise à disposition du consommateur préalablement à la vente et applicables à la date de la commande.

L'acceptation de l'offre par le consommateur est validée, conformément au procédé du double clic, par la confirmation de la commande.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par FRANKE France dans les meilleurs délais.

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation de FRANKE France.

FRANKE France 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.

### PRODUITS :

FRANKE France apporte le plus grand soin à la mise en ligne d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des produits au moyen notamment de descriptifs détaillés et de photographies illustrant les produits, conformément de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel.

Les produits sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

FRANKE France se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique.

Les produits sont offerts et livrés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du produit commandé, FRANKE France en informe le consommateur et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, un bon d'achat du montant de la commande utilisable pour toute prochaine commande. En cas de désaccord du consommateur, FRANKE France procède au remboursement des sommes versées dans un délai raisonnable. En dehors du remboursement du prix du produit indisponible, FRANKE France n'est tenu à aucune indemnité à quelque titre que ce soit.

### PRIX :

Les prix de vente sont indiqués, pour chacun des produits figurant sur le site, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément.

Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande. Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande.

FRANKE France se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

**PAIEMENT :**

Le paiement de la commande se fait en ligne soit par carte bancaire moyennant un paiement sécurisé soit par utilisation de Paypal. Le montant total de votre commande est prélevé à l'expédition de celle-ci.

**LIVRAISON :**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée dans la commande.

Le délai normal de livraison de la commande est communiqué sur le site dans votre « récapitulatif de commande » et dans l'email de confirmation envoyé par FRANKE France.

La livraison de la commande interviendra à l'adresse de livraison indiquée par le consommateur lors de la commande. Toutes les livraisons sont effectuées dans un délai aussi court que possible à compter de l'heure de confirmation de la commande. Le consommateur accepte la livraison des produits selon le délai et le lieu de livraison convenus. Les dépassements de délais de livraison ne peuvent donner lieu à dédommagement.

Lorsque le produit est livré à l'adresse indiquée sur le bon de commande par un transporteur, il appartient au consommateur de vérifier en présence du transporteur la conformité des produits reçus en exécution de sa commande et l'état des produits livrés et, en cas d'avarie ou de manquants, d'émettre des réserves sur le bon de livraison ou sur le récépissé de transport, et éventuellement de refuser le produit et d'en avvertir FRANKE.

Si une non-conformité devait se révéler après le départ du transporteur, celle-ci doit être notifiée dans les meilleurs délais suivant la réception des produits au service clients FRANKE France :

FRANKE France : 01.30.28.94.00 Du Lundi au Jeudi de 8h30 à 18h00 et le Vendredi de 8h30 à 17h00

FRANKE France se réserve le droit de demander au consommateur de lui retourner le produit non conforme ou abîmé. En cas de retours anormaux ou abusifs, FRANKE France pourra refuser d'honorer une commande ultérieure.

En cas de non réception de la commande dans les délais indiqués ci-dessus, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du consommateur, toute vente pourra être résolue à la demande écrite de ce dernier, dans les conditions prévues aux articles L216-2 et L 216-3 du Code de la consommation. Les sommes versées lui seront alors restituées au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

**TRANSFERT DES RISQUES ET DE PROPRIETE :**

Conformément aux dispositions de l'article L 216-4 du Code de la consommation, les risques de perte ou d'endommagement des produits sont transférés au consommateur au moment où il prend, ou un tiers qu'il a désigné, physiquement possession du bien, sans distinction selon sa nature.

Le produit, qui est livré au consommateur par un transporteur choisi par FRANKE France, voyage aux risques et périls de FRANKE France.

Le produit, qui est livré au consommateur par un transporteur choisi par lui, voyage aux risques et périls du consommateur à partir de la remise du bien au transporteur.

Le produit reste de la propriété de FRANKE France jusqu'au paiement intégral de la commande par le consommateur.

**DELAI DE RETRACTATION :**

Conformément aux dispositions de l'article L 221-18 du Code de la consommation relatif à la vente à distance, le consommateur dispose d'un droit de rétractation à exercer dans un délai de 14 jours à compter du jour où ce dernier, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur peut notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à l'adresse suivante par lettre recommandée avec accusé de réception : FRANKE France SAS, Service Retour, BP 13- Av. Aristide Briand, FR-60230 Chambly.

Il est également mis à disposition du consommateur un formulaire de rétractation électronique en pièce jointe du mail de confirmation de la commande. Ce formulaire peut ainsi être rempli directement en ligne par le consommateur et renvoyé à FRANKE France SAS, Service Retour, BP 13- Av. Aristide Briand, FR-60230 Chambly.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produit(s) acheté(s) et les frais d'envoi seront remboursés les frais de retour restant à la charge du consommateur.



Il est précisé que le remboursement pourra être différé jusqu'à réception du bien par FRANKE France ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Il est impératif que les produits retournés ne soient ni endommagés ni incomplets. Le(s) produit(s) devra (devront) être retourné(s) dans son (leur) conditionnement et son (leur) emballage d'origine à l'adresse suivante : FRANKE France – Service Retour. BP 13- Av. Aristide Briand, FR-60230 Chambly, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après communication de l'exercice du droit de rétractation

Le consommateur devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais de renvoi estimatifs selon la catégorie de produit sont mentionnés sur le lien dans la partie **FRAIS DE RENVOI PAR TYPE DE PRODUIT**.

#### **GESTION DES RETOURS**

Si vous souhaitez retourner un/des produit(s) reçu(s), commencez par en informer FRANKE France, soit par email soit par téléphone. Différents motifs de retours sont possibles :

- Vous avez changé d'avis
- Le produit ne vous convient pas
- Le produit reçu est endommagé
- Le produit est défectueux
- Le produit recommandé sur le site n'est pas adapté à votre besoin
- Le produit livré n'est pas conforme à votre commande

Le service client vous expliquera ensuite à la marche à suivre selon le type de retour.

#### **FRAIS DE RENVOI PAR TYPE DE PRODUIT**

Se rendre sur : <https://www.laposte.fr/particulier/outils/calculateur-de-tarif>

#### **GARANTIES :**

##### **I. GARANTIES LEGALES**

###### 1- Garantie légale des vices cachés :

Le consommateur bénéficie des dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil relatifs à la garantie légale à raison des défauts cachés de la chose vendue, sous réserve de rapporter la preuve du vice caché et dans les conditions rappelées ci-après :

###### *Article 1641*

*« 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*

*« 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. »*

Il est rappelé que la recherche d'une solution amiable n'interrompt pas les délais de la garantie.

En cas de mise en œuvre de la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil, 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.

###### 2- Garantie légale de conformité :

Le consommateur bénéficie en outre de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation, pour autant que l'utilisation en ait été normale et que les conseils d'entretien aient été suivis.



Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

-bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

-peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation ;

-est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois à compter de son achat, sauf pour les biens d'occasion.

*Art. L. 217-4 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. »

*Art. L. 217-12 du Code de la consommation :* « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

*Art. L. 217-5 du Code de la consommation :*

« Le bien est conforme au contrat :

1° 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 ;

2° 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. »

Il est précisé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

## **II. GARANTIE COMMERCIALE**

Le consommateur bénéficie automatiquement d'une garantie commerciale de 12 mois sur les pièces détachées.

Cette garantie commerciale est fournie par :

Franke France S.A.S  
BP 13-Av. Aristide Briand  
60230 Chambly  
France

### **2/ Conditions de la garantie commerciale**

Cette garantie s'applique dans une zone géographique limitée à la France Métropolitaine et dans les DOM-TOM. Cette garantie ne s'applique que si la facture d'achat est présentée au service après-vente. Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Ne seront pas prises en charge dans le cadre de la garantie commerciale, les interventions qui auraient pour cause :

- Une mauvaise utilisation de la pièce détachée/ de l'accessoire
- Les dommages, pannes et défauts imputables à des causes d'origine extérieure,
- Les dommages dus à la corrosion, à un mauvais branchement ou alimentation,
- Les dommages dus au non-respect des instructions fournies par FRANKE (installation, montage,...),
-



- 
- Les pannes et dommages survenant suite à l'utilisation de pièces détachées non conformes à celles fournies d'origine par FRANKE ou à un défaut d'entretien,
- Les pannes résultant d'un usage professionnel ou commercial des appareils.

Il est précisé que « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. » - article L 217-16 du Code de la consommation.

#### **PIECES DETACHEES :**

En application de l'article D 111-4 du Code de la consommation, FRANKE France garantit la disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation de ses produits de marque FRANKE dans les conditions suivantes :

- Pour les produits de l'activité sanitaire : 7 ans à compter de l'achat du produit par le consommateur, la facture faisant foi.
- Pour les produits électroménagers (hors produits de la gamme Habitat) : 7 ans à compter de l'achat du produit par le consommateur, la facture faisant foi.
- Pour les produits électroménagers de la gamme Habitat : 5 ans à compter de l'achat du produit par le consommateur, la facture faisant foi.

#### **DONNEES PERSONNELLES :**

FRANKE France s'engage à préserver la confidentialité des données personnelles (nom, adresse...) du consommateur. Ces données sont nécessaires à la passation de la commande et à l'envoi des produits commandés. Vous êtes invités à vous reporter à l'onglet « Charte Données Personnelles » du site internet pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

FRANKE France utilise également des cookies afin d'adapter au mieux son site aux besoins du consommateur. Une directive du groupe FRANKE est consultable sous l'onglet « Protection des données et utilisation des cookies » sur le site internet.

#### **PROPRIETE INTELLECTUELLE :**

Tous les éléments du site internet, marques, textes, commentaires, illustrations et images, visuels ou sonores, sont protégés au titre du droit d'auteur, du droit des marques, du droit des brevets et du droit à l'image. Ils sont la pleine propriété du groupe FRANKE. Toute reproduction ou représentation, en tout ou en partie des éléments cités ci-dessus, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité pénale et civile de son auteur.

#### **INTEGRALITE :**

En cas de nullité d'une des clauses du présent contrat du fait soit d'un changement de législation, soit d'une décision de justice, les autres clauses resteront valables.

#### **LOI APPLICABLE – MEDIATION - TRIBUNAL COMPETENT :**

##### **MODE DE REGLEMENT DES LITIGES**

En cas de litige, le consommateur doit s'adresser en priorité pour toute réclamation au service client de FRANKE France

Franke France S.A.S - SAV  
BP 13-Av. Aristide Briand  
FR-60230 Chambly  
France

01.30.28.94.00 Du Lundi au Jeudi de 8h30 à 18h00 et le Vendredi de 8h30 à 17h00  
ks-sav.fr@franke.com



Il est rappelé que la recherche d'une solution amiable n'interrompt pas les délais de la garantie. Avant toute action en justice, l'acheteur a la possibilité de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs, organisation professionnelle, ou tout conseil de son choix. En cas de litige qui n'aurait pu être réglé par le service client du Vendeur, l'Acheteur –Consommateur peut contacter l'entité de Médiation de la Consommation AME, qui est l'organisme médiateur de la société FRANKE France, soit en ligne sur [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) soit par courrier postal, adressé à AME CONSO, 197 boulevard Saint Germain, 75007 PARIS ; tél : 09 53 01 02 69, mail : [saisine@mediationconso-ame.com](mailto:saisine@mediationconso-ame.com). Au niveau européen, la Commission Européenne met à disposition une plateforme : Règlement en Ligne des Litiges (RLL) entre consommateurs et professionnels accessible en suivant ce lien; <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&Inq=FR>

Tout consommateur qui saisit l'AME doit pouvoir prouver qu'il a au préalable tenté de résoudre son litige directement avec la société FRANKE France, par une réclamation écrite, adressée soit par mail, soit par courrier postal, coordonnées précisées au verso. Les parties au contrat restent libres

d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. À défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

**INFORMATION PRECONTRACTUELLE :**

Le consommateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1 à L. 111-8 du Code de la consommation, et notamment :

- les caractéristiques essentielles du produit, compte tenu du support de communication utilisé et du produit concerné ;
- le prix du produit et ses frais annexes ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel FRANKE France s'engage à livrer le produit ;
- les informations relatives à l'identité de FRANKE France, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et leurs modalités de mise en œuvre
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige,
- les informations relatives au droit de rétractation.

Le fait pour une personne physique, de commander sur le site emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente, ce qui est expressément reconnu par le consommateur, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à FRANKE France.