

## Conditions générales de ventes (pour tous contrats avant le 13/06/2014)

La boutique en ligne du site [couteauxduchef.com](http://couteauxduchef.com) est gérée par la société L&W, qui est la seule exploitante de ce site. Toutes prises de commande faites à la boutique au travers du site web [couteauxduchef.com](http://couteauxduchef.com) suppose la lecture et l'acceptation préalable des présentes conditions générales.

En conséquence, le consommateur dit le client reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales de ventes ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où le client souhaite commander en ligne les produits présentés dans le cadre de la boutique [couteauxduchef.com](http://couteauxduchef.com). Le client dispose de la faculté de sauvegarder ou d'imprimer les présentes conditions générales de ventes, étant précisé que la conservation de ce document relève de sa seule responsabilité.

Le client, préalablement à sa commande, déclare que l'achat de ces produits est sans rapport direct avec son activité professionnelle, leur achat étant réservé à une utilisation personnelle de sa part. En tant que consommateur, le client dispose donc de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans le cas où les produits acquis sur le site [couteauxduchef.com](http://couteauxduchef.com) auraient en réalité un rapport avec son activité professionnelle.

Notre boutique en ligne gérée par la société L&W au travers du site web [couteauxduchef.com](http://couteauxduchef.com) mentionne les informations suivantes :

- Notice légale permettant l'identification de la S.A.R.L. L&W
- Présentation des caractéristiques et visuels des biens proposés
- Indication du prix des biens ainsi que, le cas échéant, des frais de livraison, en Euros
- Indication des modalités de paiement et de livraison.
- L'existence d'un droit de rétractation ou de retour de marchandise (sous-conditions)
- La durée de validité des prix et promotions
- L'ensemble de ces informations sont présentées en français. Le consommateur déclare comprendre cette langue et avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales

### Article 1 : Intégralité

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le client accepte sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces conditions générales de ventes. Aucune autre condition générale ou spécifique ne pourra s'intégrer aux présentes, dès lors que ces documents seraient incompatibles avec ces conditions générales de ventes.

### Article 2 : Objet

Les présentes conditions générales de ventes ont pour objet de définir les droits et obligations de chaque partie dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par la société L&W à ses clients.

### Article 3 : Entrée en vigueur et durée

Les présentes conditions générales de ventes entrent en vigueur à la date du bon de commande. Les présentes conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens achetés, jusqu'à l'extinction des garanties dûes par la société L&W.

#### **Article 4 : Validation électronique**

Le "clic" du client au titre du bon de commande constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

#### **Article 5 : Confirmation de commande**

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail au plus tard au moment de la livraison ou à défaut, à l'adresse indiquée par le consommateur sur son bon de commande.

#### **Article 5.1 : Armes**

Pour tout achat d'une arme tranchante (couteau, dague, épée, hache...), le client certifie être majeur lors de l'envoi de la commande. L&W ne saurait être tenu pour responsable dans le cas d'un achat pour un tiers.

#### **Article 6 : Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés sur les serveurs de l'hébergeur de la société L&W dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable, durable et sécurisé pouvant être produit en cas de besoin à titre de preuve.

#### **Article 7 : Informations sur les produits**

La société L&W présente sur son site [couteauxduchef.com](http://couteauxduchef.com) les produits à vendre avec les caractéristiques nécessaires qui permettent de respecter l'article L 111-1 du Code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour le consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles du produit qu'il souhaite acquérir.

#### **Article 8 : Stock**

Les offres présentées par la société L&W ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

#### **Article 9 : Prix applicables**

Les prix sont indiqués en euros et ne sont valables qu'à la date de l'envoi du bon de commande par le client. Ils ne tiennent pas compte des frais d'expédition, facturés en supplément. Les prix s'entendent ttc, comprenant la T.V.A. applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable de la T.V.A. sera automatiquement répercuté sur le prix des produits du site [couteauxduchef.com](http://couteauxduchef.com). La totalité du prix des articles doit être payée lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées ou transformées comme des arrhes ou des acomptes.

#### **Article 10 : Mode de paiement**

Pour régler sa commande, le client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mentionnés en pied du bon de commande. Le client atteste qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement lors de la validation du bon de commande auprès de la société L&W.

La société L&W se réserve le droit de suspendre toute commande ainsi que toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de paiement refusé par sa banque.

La société L&W se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente. Et cela tant que ce litige de paiement existe.

Le service administratif de la société L&W a mis en place une procédure de vérification des commandes supérieures à 500 euros destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées de paiement d'une autre personne à son insu.

Dans le cadre de cette vérification (commande de plus de 500 euros), il sera demandé au client d'adresser par email ou par fax à la société L&W une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera validée qu'après réception et vérification par le service administratif de L&W des pièces envoyées.

Les modes de paiement varient en fonction du pays du client et de la destination du colis. En France, vous pouvez payer vos achats par Carte Bleue (Visa, Mastercard, CB), par chèque bancaire, chèque postal ou paypal.

#### **Article 11 : Délais d'expédition et disponibilité des produits.**

La commande sera exécutée au plus tard dans un délai de 3 à 4 jours ouvrables à compter du jour suivant celui où le consommateur a passé et payé sa commande. (Voir aussi sur info société bas de page : [Stock et livraison](#)) En cas d'indisponibilité du produit commandé, le client en sera informé au plus tôt sous 5 jours ouvrables et aura la possibilité d'annuler sa commande de manière partielle ou totale. Le client aura alors le choix de se faire rembourser de la somme versée dans les 30 jours au plus tard et cela à sa demande ou bien de substituer le produit manquant par un autre produit de même valeur ou de valeur inférieure. Le remboursement des sommes se fera uniquement en fonction du moyen de paiement initialement utilisé par le client. La société L&W donne la possibilité au client de recevoir un avoir du montant pour une utilisation ultérieure.

#### **Article 12 : Modalités de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande en France métropolitaine et dans les pays appartenant à l'U.E.

#### **Remise sans signature: preuve du transporteur faisant foi**

Le consommateur est responsable de son choix de livraison et prend acte que la livraison sans signature - de par sa nature - transfère la responsabilité du colis du transporteur au consommateur à partir du moment où ce dernier est remis en boîte aux lettres ou à un tiers à l'adresse de livraison. Seule la preuve du transporteur fait foi. Il convient alors au consommateur de se retourner directement vers le transporteur en cas de litige.

Cette responsabilité peut être transférée lors d'une remise contre signature, assurant au consommateur sa bonne livraison. Pour cela, le consommateur doit opter pour une livraison en Colissimo avec remise contre signature, lors du passage de commande.

#### **Exactitude de l'adresse de livraison**

Le consommateur est responsable de l'adresse de destination qu'il fournit. Il se doit de fournir un maximum d'informations pour le bon acheminement du colis. Si la livraison n'a pas pu poursuivre son acheminement pour adresse incomplète ou incorrecte, les frais réels de livraison pour une réexpédition sont à la charge du consommateur. Ces frais devront être acquittés par chèque avant réexpédition du colis.

## Réception à la livraison

Le consommateur est tenu de vérifier l'état du colis reçu lors de sa réception et de signaler les dommages dus au transporteur sur le bon de livraison (en remise contre signature), ainsi qu'à la société L&W, dans un délai de 5 jours ouvrables.

## Livraison sans signature

Dans le cadre d'un envoi sans signature en France métropolitaine, l'envoi pourra se faire en Lettre Max ou en Colissimo sans signature, selon la nature et l'encombrement de la marchandise à envoyer.

## Livraison par La Poste

**En cas d'absence lors de livraison à domicile**, un avis de passage sera remis en boîte aux lettres, permettant de retirer le colis au bureau de Poste indiqué pendant les heures d'ouverture, dans un délai de 15 jours.

**En cas de retard de livraison** par rapport à la date indiquée dans l'email d'expédition, le consommateur devra signaler ce retard en contactant le Service-Clients de L&W qui lancera une enquête auprès de La Poste.

L'enquête pourra mettre jusqu'à 30 jours à compter de la date de début de l'enquête. Si pendant ce délai, le produit est retrouvé, il sera ré-acheminé immédiatement. Si en revanche le produit n'est pas retrouvé à l'issue du délai de 30 jours d'enquête, la Poste considère le colis comme perdu et L&W renverra la marchandise à ses frais.

Si le ou les produits commandés n'étaient plus disponibles à ce moment, L&W remboursera le montant des produits concernés par la perte du transporteur.

L&W décline toute responsabilité quant à l'allongement des délais de livraison du fait du transporteur, notamment en cas de perte des produits ou de grève.

## Article 13 : Problèmes de livraison du fait du transporteur

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produit cassé...) devra être impérativement signalée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature du client. Le consommateur devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les deux jours ouvrables suivants la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. Le consommateur devra transmettre copie de ce courrier par email ou par simple courrier à : L&W, Service Client, 19 Chemin des Travaux, 06800 CAGNES SUR MER - France

## Article 14 : Erreurs de livraison

- Le consommateur devra formuler auprès de la société L&W le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au delà de ce délai sera rejetée.

- La formulation de cette réclamation auprès de la société L&W devra être faite en priorité par e-mail à l'adresse e-mail indiquée sur le bon de livraison ou en se connectant à l'espace client sur le site [couteauxduchef.com](http://couteauxduchef.com). Pour le bon traitement de la demande, le consommateur devra préciser la référence de la commande inscrite sur le bon de livraison.

- Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera la société L&W de toute responsabilité vis à vis du client.

- A réception de la réclamation, la société L&W attribuera un numéro de retour marchandise ou d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail au client. L'échange ou le retour d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution d'un numéro d'échange selon la démarche présentée ci-dessus.

- En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à la société L&W dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à une adresse communiquée par la société L&W.

Pour être accepté, toute demande de retour devra être signalée au préalable au Service-Clients de la société L&W.

Les frais d'envoi sont à la charge de la société L&W, sauf dans le cas où il s'avérerait que le produit repris ne corresponde pas à la déclaration d'origine faite par le client dans le bon de retour.

#### **Article 15 : Garantie des produits**

Conformément à l'Article 4 du décret n°78-464 du 24 mars 1978, les dispositions des présentes ne peuvent priver le client de la garantie légale qui oblige le vendeur professionnel à le garantir contre toutes les conséquences des vices cachés de la chose vendue. Le consommateur est expressément informé que la société L&W n'est pas le producteur des produits présentés dans le cadre du site [couteauxduchef.com](http://couteauxduchef.com), au sens de la loi n°98-389 du 19 mai 1998 et relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

En conséquence, en cas de dommages causés à une personne ou à un bien par un défaut du produit, seule la responsabilité du producteur de celui-ci pourra être recherchée par le consommateur, sur la base des informations figurant sur l'emballage dudit produit. Les conditions et la durée de garantie producteur sont indiquées sur les fiches produits.

#### **Article 16 : Droit de rétractation**

##### **Faire valoir le droit de rétractation sous 15 jours auprès du Service Client**

Le consommateur dispose d'un délai de 15 jours ouvrables, pour faire valoir son droit de rétractation sur les produits ne lui convenant pas. Ce droit de rétractation doit se faire valoir par email au Service Clients de L&W.

Ce délai court à compter de la commande du client. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Afin d'accélérer le processus de remboursement, il est conseillé de suivre la procédure de retour logistique du produit, c'est-à-dire obtenir un numéro de retour auprès du Service Client de la société L&W.

Ce numéro de retour donnera au consommateur 7 jours supplémentaires à partir de la date d'obtention du numéro de retour, pour retourner les produits, à ses frais. Le produit devra être retourné en Colissimo Recommandé à une adresse communiquée par la société L&W.

#### **Conditions des produits retournables**

Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine complet et intact (incluant accessoires et documentation), et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été abîmé, consommé (pour les consommables) ou dont l'emballage d'origine aurait été détérioré de manière à compromettre sa remise en vente, ne pourra faire l'objet d'un droit de rétractation.

## **Exceptions en matière de droit de rétractation:**

La fourniture de biens dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier, la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

## **Remboursement et droit de rétractation**

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité, à l'exception des frais de retour. Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, le client a le choix de demander soit le remboursement des sommes versées, soit l'échange du produit. Dans le cas d'un échange, la re-expédition se fera aux frais du consommateur.

En cas d'exercice du droit de rétractation, la société L&W fera tous les efforts pour rembourser le consommateur dans un délai de 20 jours suivant la demande du consommateur.

Cependant, compte tenu du caractère technique des produits vendus, ce délai pourra être étendu à 30 jours, en particulier lorsque le produit a besoin d'une vérification technique (cf produits devant être testés au préalable).

Le consommateur sera alors remboursé par crédit de son compte bancaire en cas de paiement par carte bancaire, ou par chèque dans les autres cas, ou sous forme d'avoir si le client le demande.

## **Article 17 : Force majeure**

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure. Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales de ventes pourront être résiliées par la partie lésée. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

## **Article 18 : Non validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de ventes sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **Article 19 : Non renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une ou quelconque obligation visée dans les présentes conditions générales de ventes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

## **Article 20 : Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française, nonobstant toute règle relative aux conflits de lois. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme.

En cas de litiges, le client pourra effectuer ses réclamations auprès du Service Client de L&W afin de rechercher une solution amiable.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux français.

A l'exception des personnes physiques pour lesquelles les tribunaux compétents seront déterminés par les dispositions du Code de procédure civile, en cas de contestation sur l'interprétation, l'exécution ou la cessation des présentes, le Tribunal de Commerce de Grasse sera seul compétent nonobstant toute règle relative aux conflits de lois. Cette attribution de compétence s'appliquera également en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

## **Article 21 : Informatique et Libertés**

Les informations qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa commande et pourront être communiquées aux partenaires contractuels de la société L&W intervenant dans le cadre de l'exécution de cette commande. Le client peut écrire à la société L&W - Service Marketing, 19 Chemin des Travaux, 06800 Cagnes sur Mer - France, pour s'opposer à une telle communication, ou pour exercer ses droits d'accès, de rectification à l'égard des informations le concernant et figurant dans les fichiers de la société L&W, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978.

## **Article 22 : Modifications et mise à jour du catalogue**

Les informations et descriptions écrites ainsi que les photos qui les accompagnent sur les fiches produits peuvent être modifiées sans réserve ni préavis.

Lors de la mise à jour des collections et des catalogues, seules les descriptions écrites sont contractuelles, les photos sont dites : "Non contractuelles". Pour de plus amples renseignements sur les produits, le client ce doit si il le désire, de demander une confirmation sur l'exactitude du visuel en ligne et cela avant d'entamer une procédure de commande.

© L&W - 07/01/2011