

Conditions Générales de Vente

Dernière modification le 05/04/2024

La boutique en ligne du site 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 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. 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 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 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 2 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 dues 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 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, mais bien visibles à partir du début du processus d'achat. 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. 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 : Codes promotionnels, cartes cadeaux et parrainage

Le site Couteauxduchef.com peut communiquer à ses utilisateurs des codes promotionnels utilisables 1 ou plusieurs fois selon les cas, dans un délai déterminé ou dans la limite des stocks disponibles si cela concerne un produit offert.

Les cartes cadeaux virtuelles en vente sur le site couteauxduchef.com sont strictement réservées à un usage unique et personnel.

Couteauxduchef.com se réserve le droit d'interrompre ou de modifier à tout moment et sans préavis un code de réduction si celui-ci faisait l'objet d'un partage public. Le ou les codes partagés frauduleusement pourront être modifiés ou désactivés ainsi que toutes les commandes associées à ce ou ces codes et ce sans préavis.

Le site Couteauxduchef.com propose à ses clients une opération de parrainage soumise aux « [Conditions du Programme de Parrainage](#) » accessibles sur le Site.

Article 11 : 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.

Pour toute commande supérieure à 500 euros et/ou effectuée depuis l'étranger et/ou avec une carte étrangère, le service administratif de la société L&W se réserve le droit de procéder à une vérification d'identité, afin de s'assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées de paiement d'une autre personne à son insu. En cas de suspicion de fraude, la société L&W se réserve le droit de ne pas procéder à l'expédition de la commande.

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, American Express), virement bancaire, Paypal, Apple Pay, Google Pay ou Bancontact. Vous pouvez aussi payer en 3 fois par Alma dès 50€ d'achat et jusqu'à 2000€, des frais de dossier de 1,55% du montant de la commande sont à prévoir. Les chèques ne sont pas acceptés.

Article 12 : Délais d'expédition et disponibilité des produits.

La commande sera expédiée 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](#)). Toute commande payée par virement bancaire sera expédiée à réception du virement.

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 14 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 13 : 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. On entend par livraison « transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien » Art. L. 138-1 Loi n°2014-344.

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 le moyen de paiement utilisé à la commande initiale, avant réexpédition du colis.

Réception à la livraison

Le consommateur est tenu de vérifier l'état du colis reçu lors de sa réception. Si le colis est abîmé ou anormalement léger, il est tenu d'ouvrir le colis devant le livreur pour vérifier l'état des produits. Le colis doit être refusé si le consommateur constate un produit manquant ou endommagé. Les dommages ou produits manquants dus au transporteur devront être signalés 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 réacheminé 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.

Colis retournés à l'expéditeur

Situation 1 : Le transporteur retourne le colis à la société L&W et la responsabilité du client n'est pas engagée. Par exemple, l'étiquette d'envoi a été endommagée durant le transport, ce qui empêche la livraison du colis; le transporteur Colissimo a tenté de livrer un client absent et a directement retourné le colis à la société L&W sans même l'avoir déposé en bureau de Poste; le transporteur a retourné le colis car le point relais choisi par le client était fermé sans essayer de livrer le colis dans un relais de substitution.

Dès réception du colis retourné, la société L&W s'engage à contacter le client pour lui proposer un renvoi du colis sans frais supplémentaires.

Situation 2 : Le transporteur retourne le colis à la société L&W et la responsabilité du client est engagée. Par exemple, le client a fourni une adresse erronée ou incomplète à la société L&W; le nom du client n'est pas marqué sur la boîte aux lettres à l'adresse indiquée; le client n'est pas allé récupérer son colis dans le point relais durant le délai de garde.

Dès réception du colis retourné, la société L&W s'engage à contacter le client pour lui proposer un renvoi du colis ou un remboursement. Si le client choisit un renvoi du colis, il devra s'acquitter de la somme 4.99€ pour compenser les frais de renvoi.

Article 14 : 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 COUTEAUXDUCHEF, Service Client, 245 Allée Louis Blériot, Résidence Mandelieu 2000 - 06210 MANDELIEU – France.

Ainsi, la société pourra remplacer le produit abimé ou proposer un remboursement et aura la possibilité de faire valoir ses droits contre le transporteur.

Article 15 : 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. 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 dégage 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, 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 16 : 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, 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.

Il est important de noter que les **couteaux ou ustensiles rouillés ne sont pas pris en garantie**, la rouille n'étant pas considérée comme un défaut des produits, et ce quelque soit la durée d'utilisation (courte ou longue). En effet, la rouille résulte de trop nombreux facteurs environnementaux, ou encore d'un usage ou d'un entretien inadaptés.

Article 17 : Retours et Droit de rétractation

Faire valoir le droit de rétractation sous 60 jours auprès du Service Client

Le consommateur dispose d'un délai de 60 jours, à dater du lendemain du jour de la livraison des produits pour faire valoir son droit de rétractation sur les produits ne lui convenant pas. Les produits doivent être neufs, non utilisés et dans leur emballage intact. Ce droit de rétractation doit se faire valoir par email ou courrier au Service Clients de L&W.

Ce délai court à compter de la réception de la commande par le 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 à une adresse communiquée par la société L&W.

Retours gratuits depuis la France Métropolitaine

Pour être exonéré des frais de retour, les conditions suivantes doivent être respectées : la demande de retour doit se faire dans les 60 jours à dater du lendemain du jour de la livraison des produits; le colis doit être retourné depuis la France métropolitaine; le produit retourné doit être neuf et non utilisé, dans son emballage en parfait état.

La demande de retour doit se faire par email, courrier ou téléphone. Si les conditions sont respectées, le Service Clients de L&W enverra au consommateur par email une étiquette de retour Colissimo à coller sur le colis. Le colis devra être déposé en bureau de Poste dans les 7 jours suivants la réception de l'étiquette de retour par email.

Conditions des produits retournables

Les produits renvoyés doivent être neufs et non utilisés, dans leur emballage d'origine complet et intact (incluant accessoires et documentation), et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été utilisé, abîmé, sali, 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. Ne seront également pas repris les chèques cadeaux et les articles qui font suite à une commande personnalisée (couteau avec gravure personnalisée par exemple).

Lorsque le packaging du produit est abîmé, le produit ne peut pas être remis en vente. Le Service Clients de L&W remboursera alors le produit à hauteur de 75 % du montant total. **Les produits abîmés ou usagés (ex. pointe cassée, rayure, traces, odeurs...) ne seront pas remboursés.**

En cas de retour abusif, Couteauxduchef se réserve le droit de refuser une commande ultérieure.

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 d'expédition initiale. Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, le client a le choix de demander soit le remboursement des sommes versées (déduction faite des frais de livraison initiale), soit l'échange du produit. Dans le cas d'un échange, la re-expédition se fera aux frais du consommateur. Il devra renvoyer ou rendre le bien, à la société à l'adresse suivante : SARL LW COUTEAUXDUCHEF, 245 ALLEE LOUIS BLEROT (RESIDENCE MANDELIEU 2000), ZI LES TOURRADES, 06210 MANDELIEU, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 60 jours après qu'il aura communiqué sa décision de rétractation à la société. Ce délai est réputé respecté s'il renvoie le bien avant l'expiration du délai de 60 jours.

En cas d'exercice du droit de rétractation, la société L&W fera tous les efforts pour rembourser le consommateur dans un délai de 14 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).

Si le produit arrive endommagé chez le client, 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, les frais de livraison compris (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait qu'il a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé la société) sans retard excessif et, en tout état de

cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où la société est informée de sa décision de rétractation. Couteauxduchef procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le consommateur aura utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il convient expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour lui.

Cependant, la société peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le bien 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.

En cas de remboursement partiel d'une commande ayant pour mode de paiement le paiement en 3 fois par Alma, le montant remboursé sera déduit de la dernière échéance de paiement

Article 18 : 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 19 : 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 20 : 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 quelque 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 21 : 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 22 : 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 COUTEAUXDUCHEF - Service Marketing, 245 Allée Louis Blériot, Résidence Mandelieu 2000 - 06210 MANDELIEU - 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 23 : Service de médiation de la consommation

Conformément au règlement amiable des litiges entre le professionnel et le consommateur conformément aux articles L611-1 à L 641-1 et R 612-1 à R 616-2 du Code de la consommation, en cas de litiges non résolu entre le Professionnel et le Consommateur, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation. Avant de saisir le médiateur de la consommation, le consommateur doit déjà avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ou avoir fait une réclamation selon les termes du contrat conclu avec le professionnel. La médiation de la consommation est un règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation. Si les conditions sont réunies, une médiation de la consommation se déroulera selon un processus précis et selon les textes en vigueur. La procédure est gratuite pour le consommateur (R612-1 du Code de la Consommation).

POUR SAISIR LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION :

MEDIATION – VIVONS MIEUX ENSEMBLE

Adresse du site : www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr

Adresse du médiateur : 465 avenue de la Libération 54 000 NANCY

IMPORTANT :

Ne jamais envoyer les documents originaux au médiateur de la consommation. Merci de faire des photocopies.

Ne jamais envoyer les objets défectueux, litigieux ou pour remboursement au médiateur de la consommation.

PLATE-FORME EUROPÉENNE DE RÉOLUTION EN LIGNE DES LITIGES :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Nous contacter : superclient@couteauxduchef.com

Article 24 : 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 se doit s'il le désire, de demander une confirmation sur l'exactitude du visuel en ligne et cela avant d'entamer une procédure de commande.

Article 25 : Données à caractère personnel

Dans le cadre de votre utilisation de Couteauxduchef.com, nous sommes amenés à collecter et traiter certaines de vos données personnelles. En utilisant notre site, et en vous inscrivant sur notre site, vous reconnaissez et acceptez le traitement de vos données personnelle par Couteauxduchef.com conformément à la loi applicable et aux stipulations de notre [Politique de confidentialité](#).

© L&W – 03/02/2022