



Conditions générales (CG)

woom GmbH, FN 394311w

Muthgasse 109 A, 1190 Vienne, Autriche

Tél. +43 800 404 332

E-mail : woom@woom.com

1. Champ d'application des CG

- 1.1. Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à toutes les relations commerciales entre un consommateur au sens du paragraphe 1, alinéa 1, point 2 de la loi autrichienne sur la protection du consommateur (« Konsumentenschutzgesetzes », KSchG), ci-après « *client* », d'une part, et d'autre part, la société woom GmbH (ci-après « *woom* » ou « *nous* »), impliquant l'achat de marchandises ou de bons d'achat (ci-après « *produits* ») sur la boutique en ligne de woom, accessible à l'adresse woom.com (en date du 12/03/2026).
- 1.2. Dans le cadre du processus de commande, le client accepte cette version des CG en cochant une case et en transmettant ses commandes.

2. Conclusion du contrat

- 2.1. La présentation des produits dans la boutique en ligne ne constitue pas une offre au sens juridique du terme. woom invite les clients à effectuer une offre d'achat de produits ; cette invitation ne constitue pas un engagement. Pour qu'un contrat de vente ferme soit établi, le client doit cliquer sur le bouton « *Payer maintenant* » et woom doit avoir accepté la commande par une confirmation de commande envoyée séparément ou par la livraison effective des produits. woom confirmera immédiatement la réception de la demande de contrat du client par voie électronique. La confirmation de la réception ne constitue pas encore une acceptation ferme de la commande.
- 2.2. La commande est ouverte aux personnes physiques âgées d'au moins 18 ans et jouissant de la pleine capacité juridique au moment de la conclusion du contrat.
- 2.3. woom peut refuser d'accepter la commande sans indication de motifs, notamment si l'article commandé n'est pas en stock ou si la commande des particuliers dépasse la quantité habituelle pour un foyer.

3. Prix et frais d'expédition



- 3.1. Les prix indiqués dans la boutique en ligne sont les prix pour un consommateur final, TVA et emballage compris.
- 3.2. Nous informons le client de tous les frais supplémentaires de transport, de livraison, d'expédition ou autres avant que le client ne soumette son offre, dans la mesure où ces frais peuvent raisonnablement être calculés par avance. À défaut, nous attirons l'attention du client sur l'éventualité de tels coûts supplémentaires avant qu'il ne soumette son offre.

4. Conditions d'expédition

- 4.1. La livraison de la commande est effectuée par GLS/FedEx. Le choix du transporteur est laissé à notre discrétion, mais sans garantie quant au choix de l'expédition la plus rapide et la moins chère.
- 4.2. L'expédition est effectuée à l'adresse de livraison indiquée par le client. Le risque de perte ou de dommage est transféré au client ou au tiers concerné parmi les transporteurs ci-dessus dès la remise des produits. Toute erreur dans l'adresse de livraison ou commise par l'un des tiers relève de la responsabilité du client.

5. Droit légal de rétractation

- 5.1. Le client a le droit de se désister du contrat de vente dans un délai de quatorze (14) jours sans indiquer de motif.
- 5.2. Le délai de rétractation est de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le client ou un tiers autre que le transporteur désigné par ses soins a pris possession des marchandises.
- 5.3. Pour exercer son droit de rétractation, le client peut informer woom au moyen d'une déclaration explicite (par exemple, par un courrier ordinaire, un fax ou un e-mail) de sa décision de se désister du contrat (woom GmbH, Muthgasse 109 A, 1190 Vienne, Autriche, woom@woom.com, tél. +43 800 404 332). À cet effet, le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, mais il n'est pas tenu de respecter une forme particulière.
- 5.4. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que la notification de l'exercice du droit de rétractation soit envoyée avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquences de la rétractation

- 5.5. Si le client révoque le présent contrat, woom remboursera tous les paiements reçus du client, y compris les frais de livraison, sans délai et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la réception par woom de la notification de la rétractation du présent contrat. Pour ce remboursement, woom utilise le même moyen de paiement que le client a utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire exprès avec le client ; ce remboursement ne sera en aucun cas facturé au client.
- 5.6. woom peut refuser le remboursement jusqu'à réception de la marchandise ou jusqu'à ce que le client ait fourni la preuve que la marchandise a été retournée, la



date retenue étant celle du premier de ces événements.

- 5.7. Le client doit renvoyer ou remettre immédiatement à woom les marchandises reçues et, dans tous les cas, au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où woom est informé de la rétractation du présent contrat. Le délai est respecté si le client envoie les marchandises à woom GmbH, Muthgasse 109 A, 1190 Vienne, Autriche avant l'expiration du délai de quatorze jours.
- 5.8. woom prend à sa charge les frais de retour des marchandises uniquement si le client fait appel au même transporteur que pour leur envoi. Si le client choisit un autre transporteur, les frais qui en résultent restent à sa charge et les risques liés au transport relèvent de sa responsabilité.
- 5.9. Si les marchandises ont été utilisées au-delà de ce qui est nécessaire pour en vérifier la qualité, les caractéristiques et le bon fonctionnement et que leur valeur s'en trouve diminuée, le client devra compenser cette perte de valeur.

Modèle de formulaire de rétractation

- 5.10. Le client peut utiliser le formulaire suivant et nous l'envoyer s'il souhaite se rétracter du contrat :



Formulaire de rétractation – woom GmbH

Adressé à : - Nom : woom GmbH

- Adresse : Muthgasse 109 A, 1190 Vienne, Autriche
- E-mail : woom@woom.com
- Tél. : +43 800 404 332

- Par la présente, je me rétracte/nous nous rétractons (*) du contrat conclu par moi/nous (*) pour l'achat des marchandises suivantes (*) :

- Commandées (*) / reçues (*) le :

- Nom du/de la/des client(es) (*) :

- Adresse du/de la/des client(es) (*) :

- Signature du/de la/des client(es) (*) (uniquement en cas de notification sur papier) :

- Date (*) :

(*) champs à remplir

5.11. Il n'y a pas de droit de rétractation dans les cas énumérés au paragraphe 18 de la



loi autrichienne sur les contrats à distance et hors établissement (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz, FAGG). Cela s'applique en particulier à l'achat de marchandises qui :

- sont fabriquées selon les spécifications du client ou sont clairement adaptées à des besoins spécifiques ;
- sont livrées scellées et ne peuvent être retournées pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, dans la mesure où elles ont été descellées après la livraison ;
- ont été mélangées de manière inséparable à d'autres marchandises après leur livraison en raison de leur nature.

6. Droit de retour prolongé volontairement

- 6.1. woom prolonge volontairement de seize (16) jours supplémentaires le délai légal de rétractation de quatorze (14) jours dont bénéficie le client. woom accorde donc à ses clients le droit de retourner les marchandises dans un délai total de trente (30) jours. Ce délai de 30 jours peut être prolongé de manière individuelle par woom en période de promotion.
- 6.2. Pour les vêtements, le droit de retour volontairement prolongé est soumis à la condition que les vêtements n'aient pas été portés et qu'ils soient retournés avec l'étiquette de prix attachée. Toutefois, cela ne limite pas le droit légal de rétractation des 14 premiers jours énoncé au point « 5. *Droit légal de rétractation* ».
- 6.3. En cas d'exercice du droit de retour volontairement prolongé, woom prend en charge les frais de retour dans la mesure où le client fait appel au même transporteur que pour l'envoi des marchandises, auquel cas il doit utiliser le bon et l'étiquette de retour fournis. Si le client choisit un autre transporteur, les frais qui en résultent restent à sa charge et les risques liés au transport relèvent de sa responsabilité.
- 6.4. Sauf accord contraire, les dispositions légales relatives au droit de rétractation conformément au point 5 s'appliquent par analogie au droit de retour volontairement étendu.

7. Conditions de paiement

- 7.1. Sauf accord contraire, le client est tenu de payer le montant convenu immédiatement après la conclusion du contrat via les solutions de paiement utilisées, et au plus tard 14 jours après la conclusion du contrat.
- 7.2. En cas de retard de paiement de la part du client, nous facturons les intérêts de retard légaux au taux de 4 % par an.
- 7.3. En cas de retard de paiement imputable au client, celui-ci s'engage à prendre en charge les frais de relance et de recouvrement engagés par sa faute, présentés en détail et nécessaires à toute action en justice appropriée, notamment les frais liés à l'intervention d'une agence de recouvrement le cas échéant. Le montant de ces frais est plafonné aux montants fixés par le règlement autrichien applicable aux frais maximaux en matière de recouvrement, ainsi que par la loi autrichienne sur les



honoraires des avocats (Rechtsanwaltstarifgesetz, RATG).

- 7.4. En outre, si une faute est imputable au client, les autres dommages subis par woom du fait du non-paiement, notamment les intérêts plus élevés sur d'éventuels comptes de paiement ou les dommages réels, doivent également être réparés.

8. Réserve de propriété

- 8.1. woom se réserve le droit de propriété sur les marchandises livrées jusqu'à leur paiement intégral.

9. Garantie / responsabilité

- 9.1. En cas de défauts des marchandises, les dispositions légales en matière de garantie s'appliquent à l'égard des clients.

- 9.2. Le client est tenu de vérifier, après réception des marchandises livrées, leur intégrité, leur exactitude et leur absence de défauts, en particulier l'intégrité de l'emballage, et de nous signaler les éventuels défauts par e-mail à l'adresse woom@woom.com en les décrivant brièvement. Cela permet de traiter plus rapidement et plus efficacement les éventuelles demandes en matière de garantie. Le non-respect de cette obligation n'entraîne aucune restriction des droits du consommateur en matière de garantie légale.

- 9.3. La responsabilité de woom à l'égard de ses organes, de ses employés ainsi que de ses partenaires d'exécution (« personnel ») est limitée aux cas de dommages matériels causés intentionnellement ou de négligence grave. La limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de dommage aux personnes, de réclamations en vertu de la loi autrichienne sur la responsabilité du fait des produits (Produkthaftungsgesetz, PHG), de manquements aux obligations principales ou de dommages causés aux biens que la société a pris en charge pour les traiter ; dans ces cas, la responsabilité est engagée dès qu'il y a négligence légère.

La limitation de la responsabilité de woom s'applique également, par analogie, à la responsabilité personnelle de son personnel.

10. Promesses de garantie

Nos conditions générales et de garantie sont disponibles à l'adresse : https://woom.com/fr_FR/garantie.

La promesse de garantie ne limite pas les garanties légales dont bénéficie le client.

11. Dispositions finales

- 11.1. Seul le droit matériel autrichien s'applique, à l'exclusion de la convention des Nations Unies sur les contrats de vente et d'éventuelles dispositions de renvoi. Le choix du droit autrichien s'applique aux clients ayant leur résidence habituelle dans l'Union européenne, dans la mesure où cela ne limite pas les dispositions légales impératives de protection du consommateur dans leur pays de résidence.



11.2. Dans le cas où les désignations des personnes physiques ne seraient indiquées qu'au masculin dans les présentes conditions, elles s'appliquent également aux femmes, hommes et diverses personnes. Lorsque les désignations sont utilisées pour désigner des personnes physiques en particulier, il convient d'utiliser la forme spécifique au genre de la personne concernée.

11.3. Pour toute réclamation, vous pouvez nous contacter à l'adresse woom@woom.com.

Vienne, le 19/03/2026