



## Conditions générales (CG)

woom GmbH, FN 394311w

Muthgasse 109 A, 1190 Vienne, Autriche

Tél. +33 805 119 695

E-mail : [woom@woom.com](mailto:woom@woom.com)

### 1. Champ d'application des CG

- 1.1. Les conditions générales (CG) suivantes s'appliquent à toutes les relations commerciales entre le « client » d'une part et woom GmbH (ci-après dénommée : « woom », Nous ou l'« exploitant ») d'autre part portant sur l'acquisition de marchandises, de services ou de bons (« produits ») via la boutique en ligne de woom, actuellement accessible à l'adresse <https://woom.com> (22/04/2024).
- 1.2. Dans le cadre du processus de commande, le client accepte la version actuelle des CG en cochant une case et en transmettant ses commandes.
- 1.3. Des CG divergentes, contraires ou complémentaires ne constituent, même en cas de connaissance, pas un élément du contrat, à moins que woom ait expressément approuvé leur application par écrit.

### 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 faire une offre d'achat de produits ; cette invitation est sans engagement et non contractuelle. L'offre est faite par le client et devient contractuelle en cliquant sur le bouton « Commande avec obligation de paiement ». Après avoir soumis l'offre ferme, le client ne peut plus modifier la commande. Toutefois, le client a la possibilité de vérifier sa commande avant de soumettre son offre et de corriger les erreurs éventuelles.
- 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 confirme immédiatement la réception de la déclaration contractuelle électronique du client. La confirmation de la réception ne constitue pas encore une acceptation ferme de la commande.



- 2.4. L'acceptation par woom et par conséquent la conclusion du contrat s'effectuent soit par une confirmation de commande distincte, soit par une livraison effective. 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 informerons 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 nos soins. 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.

### **5. Droit légal de rétractation**

- 5.1. Si le client est un consommateur au sens de la loi autrichienne sur la protection des consommateurs (KSchG), il a le droit de se désister du présent contrat dans un délai de 14 jours sans indiquer de motif.
- 5.2. Le délai de rétractation est de 14 jours à compter du jour où le client ou un tiers désigné par lui, qui n'est pas le transporteur, a pris possession des marchandises ou à compter de la réception du certificat de garantie en cas d'extension de garantie payante.
- 5.3. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer woom (woom GmbH, Muthgasse 109 A, 1190 Vienne, Autriche, woom@woom.com, tél. +33 805 119 695) au moyen d'une déclaration explicite (par exemple, un courrier ordinaire, un fax ou un e-mail) de sa décision de se désister du présent contrat. À cet effet, le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous (lien vers le formulaire), qui n'est cependant pas obligatoire.
- 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 rétraction**



- 5.5. Si le client révoque le présent contrat, woom rembourse 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. Nous prenons en charge les frais directs de retour des marchandises.
- 5.9. Le client est uniquement responsable de l'éventuelle perte de valeur des marchandises si cette perte de valeur est imputable à une manipulation des marchandises qui n'est pas nécessaire pour en vérifier la nature, les propriétés et la fonctionnalité.

**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 :
  - À woom GmbH, Muthgasse 109 A, 1190 Vienne, Autriche, email : [woom@woom.com](mailto:woom@woom.com), tél. : +43 2243 23923
  - Par la présente, je me rétracte/nous nous rétractons (\*) du contrat conclu par moi/nous (\*) pour l'achat des marchandises suivantes (\*) :
  - Commandé le (\*)/reçu le (\*) :
  - Nom du/des consommateur(s) :
  - Adresse du/des consommateur(s) :
  - Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur papier)
  - Date
  - (\*) Veuillez rayer les mentions inutiles.



5.11. Il n'y a pas de droit de rétractation dans les cas énumérés au § 18 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 16 jours supplémentaires le délai légal de rétractation de 14 jours dont bénéficie le consommateur. woom accorde donc à ses clients le droit de retourner les marchandises dans un délai total de 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 restreint pas le droit légal de rétractation dans les 14 premiers jours.

6.3. En cas d'exercice du droit de retour volontairement prolongé, woom prend en charge les frais de retour, le bon de retour ainsi que l'étiquette de retour devant être utilisés.

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. Dans le cas d'une transaction d'entreprise, nous facturons des intérêts au taux de 9,2 points de pourcentage au-dessus du taux de base.

7.3. En cas de retard de paiement imputable à un consommateur au sens de la loi sur la protection des consommateurs (« KSchG »), le consommateur s'engage à payer les frais de relance et de recouvrement effectivement engagés aux fins d'une action en justice appropriée, en particulier les frais d'une éventuelle agence de recouvrement mandatée, qui résultent des réglementations respectivement applicables aux honoraires maximaux en matière de recouvrement de créances, ainsi que les frais d'avocats conformément à la loi sur les honoraires d'avocats.



- 7.4. En cas de retard de paiement de la part d'un entrepreneur, celui-ci s'engage, en plus du paiement prévu au paragraphe 9.3, à acquitter une somme forfaitaire de 40 EUR par cas de recouvrement pour les éventuels frais de recouvrement, indépendamment du montant de la facture.
- 7.5. En outre, en fonction du défaut, tout autre dommage, en particulier, mais pas exclusivement, le préjudice résultant du fait que, par exemple, des intérêts plus élevés correspondants s'accumulent sur d'éventuels comptes de crédit de notre côté en raison du non-paiement, devra être indemnisé.
- 7.6. Si woom a accordé des paiements échelonnés ou par acomptes, un paiement à tempérament est considéré comme convenu avec les entrepreneurs et, en cas de retard de paiement, woom est en droit, après une mise en demeure avec octroi d'un délai supplémentaire, d'exiger le paiement de la totalité des montants restants par le client ou de résilier le contrat pour de justes motifs. La présente disposition ne s'applique pas aux contrats passés avec les consommateurs.

## **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 défaut des marchandises, les dispositions légales en matière de garantie s'appliquent aux clients, sauf convention contraire ci-après avec les entrepreneurs.
- 9.2. Si le client est un consommateur, il est tenu de vérifier, dans la mesure du possible après réception, l'intégrité, l'exactitude et l'absence d'autres défauts de la marchandise livrée, en particulier l'intégrité de l'emballage, et de nous signaler les éventuels défauts par e-mail à 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. Si le client est un entrepreneur et qu'il ne signale pas les défauts dans un délai de trois jours, la livraison est considérée comme approuvée et tous les droits tels que la garantie, la contestation des erreurs ou l'indemnisation des dommages dus à un écart ou à un défaut allégué ultérieurement s'éteignent (§ 377 UGB). Ceci s'applique également aux livraisons incorrectes ou aux écarts concernant la quantité livrée.
- 9.4. Si le client est un entrepreneur, nous avons le choix exclusif du recours pour remédier à un défaut notifié dans les délais. Nous avons également la faculté de résilier immédiatement la convention. En outre, l'entrepreneur doit supporter les frais de renvoi des marchandises pour leur réparation ou leur remplacement.
- 9.5. La responsabilité de woom et de ses organes, employés, mandataires et autres représentants légaux («personnes») est limitée à l'intention délibérée ou la négligence grave ; la responsabilité pour la négligence légère est exclue. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas aux

dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé des personnes, aux réclamations pour violation d'obligations primaires et aux réclamations au titre de la loi sur la responsabilité du fait de produits défectueux. De surcroît, cette clause de non-responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels et aux dégâts matériels que woom a pris en charge pour réparation. Lorsque la responsabilité est exclue ou limitée, cela vaut également pour la responsabilité personnelle de leurs personnes.

- 9.6. En cas de dommage, les clients entrepreneurs sont tenus de prouver l'existence d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave et de faire valoir leurs droits à réparation dans un délai d'un an à compter du transfert du risque. Les dispositions relatives aux dommages et intérêts contenues dans les présentes CG ou convenues par ailleurs s'appliquent également si le droit à des dommages et intérêts est invoqué en plus ou à la place d'un droit à la garantie. Si le client est un entrepreneur, tout droit de recours au sens du § 12 PHG (loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux) est exclu, à moins que l'ayant-droit ne prouve que le défaut a été causé dans notre sphère et était au moins dû à une négligence grave. Ces restrictions ne s'appliquent pas aux consommateurs.

## 10. Promesses de garantie

Nos conditions générales et de garantie sont disponibles ici: [https://woom.com/fr\\_FR/garantie](https://woom.com/fr_FR/garantie)

## 11. Dispositions finales

- 11.1. Pour tous les litiges issus du présent contrat, y compris les effets préliminaires et les répercussions, il est convenu de la compétence exclusive du tribunal territorialement et matériellement compétent pour 1190 Vienne. Ceci ne s'applique que si le client est un entrepreneur et dans le cas de consommateurs qui, au moment de l'introduction de l'action, n'ont ni leur domicile ou leur résidence habituelle en Autriche, ni ne sont employés en Autriche. S'il existe, en vertu de la loi, un autre lieu de juridiction compétent pour le consommateur, celui-ci prévaut.
- 11.2. 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. Dans le cas des consommateurs, ce choix de loi ne s'applique que dans la mesure où les dispositions contraignantes de la loi de l'État dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle ne sont pas écartées.
- 11.3. Dans le cas où ces désignations dans le présent contrat des personnes physiques ne seraient indiquées qu'au masculin, elles s'appliquent également aux femmes, hommes et diverses personnes. Lors de l'application de la désignation à certaines personnes physiques, il convient d'utiliser la forme spécifique au genre.

Vienne, le [22.4.2024]