

CGV

Champ d'application des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) de la société Deichmann Chaussures SAS (« Deichmann »), s'appliquent de manière exclusive à votre commande de produits auprès de Deichmann, étant précisé que la version applicable des CGV est celle en vigueur à la date de la commande.

Il est précisé que les présentes CGV s'appliquent de manière exclusive aux commandes passées par des consommateurs sur la boutique en ligne de Deichmann. Vous pouvez télécharger le texte sur votre ordinateur ou l'imprimer.

Vous reconnaissez avoir pris connaissance, préalablement à l'envoi de votre commande, des présentes Conditions Générales de Vente et avoir eu communication de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation d'une manière lisible et compréhensible. La validation de votre commande vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

[Vous pouvez télécharger nos CGV actuelles ici.](#)

Conclusion du contrat

La conclusion de contrats sur la boutique en ligne intervient exclusivement en langue française.

Vous pourrez visualiser lors des différentes étapes de votre commande le détail de cette commande et le prix total et corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. Après avoir renseigné les champs obligatoires de toutes les étapes du processus de commande en ligne, vous devez cliquer sur le bouton « Acheter maintenant ». Le bouton « Acheter maintenant » vous permet de confirmer votre commande qui devient alors définitive, et un contrat de vente est ainsi conclu. Après avoir confirmé votre commande, nous vous adressons un e-mail de confirmation de réception de votre commande dans lequel les éléments de votre commande sont repris (récépissé de réception). Vous pouvez suivre le statut de votre commande à la section « Mon compte » sous « Vos commandes ».

Deichmann s'engage à honorer les commandes reçues par le biais de sa boutique en ligne uniquement dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité d'un ou plusieurs article(s) commandé(s), Deichmann s'engage à vous en informer dans les plus brefs délais par courrier électronique. En cas de débit ou d'encaissement visant la commande d'un article indisponible, Deichmann s'engage à proposer un avoir ou à rembourser le Client dans un délai de 15 jours. La commande est automatiquement annulée.

L'âge minimum requis pour la passation d'une commande dans le magasin en ligne est de 18 ans. Afin de limiter les risques de fraude et de difficulté de paiement, les commandes ne sont possibles que jusqu'à une valeur de commande maximum de 400 € TTC. Si la somme des factures non encore réglées au titre des commandes passées atteint le seuil de 400 € TTC, aucune commande supplémentaire ne pourra être passée avant le règlement de ces factures. A défaut, toute commande supérieure à ce montant ne sera pas prise en compte et ne liera pas Deichmann.

Identification du vendeur

Deichmann CHAUSSURES SAS

E-Commerce

Adresse :

3 allée des Abruzzes - Bât. K

69800 Saint-Priest

capital social : 6 000 000 €

Téléphone 0 805-08 15 00

Lun - Ven 10h00 - 18h00

Courriel service-fr@deichmann.com

Numéro de TVA intracommunautaire FR41 824 360 168

Tribunal d'enregistrement RCS Lyon 824 360 168

Siège social Saint-Priest

Président :

Benjamin Krümel

Directeurs généraux :

Stéphane Contat

Joachim Ramond
Salvo Romano

Stockage du texte du contrat / stockage de vos données de commande

Vos données de commande seront stockées auprès de Deichmann. Si vous souhaitez les obtenir sous forme imprimée, vous pouvez imprimer la « Confirmation de commande » qui s'affiche sur votre écran lorsque vous avez envoyé la commande. Si vous nous avez communiqué votre adresse e-mail, vous recevrez en plus toutes les données pertinentes de votre commande par e-mail qui pourra être également imprimé.

Expédition / Livraison

La livraison sera effectuée par notre partenaire DHL à des adresses de livraison en France Métropolitaine. La Livraison sera effectuée gratuitement dès 49,00 € d'achat. Si le montant de la commande est inférieur à 49,00 €, un supplément de 5,90 € sera facturé.

Il est précisé que Deichmann remet votre commande à l'expéditeur dans les 48 heures (décomptées à partir du jour ouvré suivant la confirmation de votre commande). Ceci ne s'applique pas si un délai de livraison différent est indiqué dans la description du produit concerné. L'expédition des marchandises par DHL dure en général 4 à 5 jours ouvrables supplémentaires.

Vous êtes tenu de vérifier l'état des articles livrés dès leur livraison. Toute anomalie concernant les articles (avarie, article manquant par rapport au bon de commande, colis endommagé ou ouvert, article cassé ...) devra être impérativement indiquée au service clients dans les 3 jours suivant la livraison.

Offres spéciales / Coupons

Deichmann offre occasionnellement des avantages à ses clients, par exemple par le biais de son service de messagerie. Ainsi, vous recevrez un code qui vous permettra de recevoir exclusivement des offres, des services ou des réductions. Saisissez simplement le code dans le champ « code-coupon » de votre commande et profitez des avantages.

Un seul code-coupon peut être utilisé par commande. Le coupon ne sera pas remboursé si vous retournez la commande dans son intégralité. Si vous avez commandé plusieurs articles et que vous n'en retournez qu'une partie, vous serez remboursé du prix total des articles retournés après déduction de la réduction.

En cas de retour d'un ou de plusieurs articles pour lesquels vous avez fait valoir un coupon, le prix de l'article ou des articles concernés vous sera remboursé après déduction de la réduction. Un remboursement au prorata ou une réactivation du coupon ne saurait intervenir dans ce cas.

Paiement / Réserve de propriété

Nous acceptons les moyens de paiement suivants sur notre site internet :

- Carte de crédit (Visa, Master Card)
- Paypal

Tous les prix sont indiqués en euros, TVA comprise au taux légal en vigueur au moment du passage de la commande. Deichmann se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits sont facturés au prix en vigueur à la date de la commande. Deichmann se réserve le droit d'adapter le choix du mode de paiement dans des cas particuliers.

Deichmann se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande s'il s'avérait que n'avez pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou si un litige de paiement vous concernant était en cours de traitement par Deichmann ou encore si cette opération présentait un risque de fraude.

Le transfert de propriété des produits vendus par Deichmann ne sera réalisé qu'après paiement complet du prix, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits. La clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle à ce que les risques de perte ou de détérioration des produits seront à votre charge dès la livraison des produits.

Garanties légales

Les ventes passées à travers le site www.deichmann.fr sont soumises aux conditions de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-4, L.217-5 et L.217-12 du Code de la consommation ainsi qu'à la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil. Vous pouvez exercer ces garanties en adressant votre demande à service-fr@deichmann.com. Vous disposez de 2 ans pour faire valoir l'une ou l'autre de ces garanties. Ce délai court à compter de la délivrance dans le cas de la garantie de conformité. Dans le cas de la garantie des vices cachés, le délai court à compter de la découverte du vice. Concernant la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- 1) vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation.
- 2) vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit
- 3) cette garantie s'applique indépendamment d'une garantie commerciale qui pourrait éventuellement être consentie par le vendeur.
- 4) cette garantie ne s'applique pas en cas de modification apportée sur le produit, en cas d'usure normale du produit, en cas d'un usage inapproprié du produit, en cas de non-respect des règles d'entretien du produit, et en cas de dommages causés par le transport ou le stockage du produit.

Par ailleurs, il est rappelé que si vous décidez de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil, vous avez alors la possibilité de choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

En présence de défauts, vous pouvez restituer à tout moment la marchandise commandée dans l'une de nos filiales Deichmann (utilisez tout simplement notre outil de recherche de filiales pour trouver celle qui est la plus proche de chez vous) ou adressez-vous gratuitement à notre hotline **08 05 08 15 00** (lundi au vendredi, de 12h à 16h). Deichmann vous échange l'article commandé contre un nouvel article ou vous rembourse, au choix, le prix d'achat.

Informations relatives au droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de quatorze jours à compter de la réception du bien par vous-même ou par un tiers désigné par vous, sans avoir à motiver votre décision. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter par l'envoi d'une déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter, par exemple par courrier postal, par téléphone ou par e-mail, à : Deichmann Chaussures SAS, E-Commerce, 3, allée des Abruzzes/Bât K, 69800 Saint-Priest, France. Téléphone : 08 05 08 15 00, Email : service-fr@deichmann.com. Vous pouvez rédiger vous-même cette déclaration de rétractation ou utiliser le formulaire standard de rétractation accessible via le lien hypertexte suivant ([formulaire de rétractation](#)).

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit de nous adresser votre déclaration de rétractation avant l'expiration du délai précité.

Effets de la rétractation

Si vous vous rétractez du présent contrat, nous allons vous rembourser, sans délai et au plus tard dans les 15 jours suivant la réception par nos services de votre déclaration de rétractation, tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires générés par votre choix d'un mode de livraison différent du mode de livraison standard le moins cher proposé).

Nous utilisons pour le remboursement le mode de paiement que vous avez vous-même utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord contraire conclu expressément avec vous ; il ne pourra vous être facturé aucun frais au titre de ce remboursement. Nous pouvons refuser le remboursement tant que nous n'avons pas reçu les marchandises en retour ou tant que vous n'avez pas apporté la preuve de l'expédition desdits produits, la date retenue étant la plus rapprochée.

Vous êtes tenu de nous renvoyer ou de nous restituer les marchandises sans délai et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de votre rétractation. Le délai est respecté dès lors que vous expédiez les produits avant la date d'expiration dudit délai.

Les frais de renvoi des biens sont à votre charge, sauf si vous utilisez notre autocollant retour obtenu selon les modalités précisées ci-après. Vous pourrez être tenu responsable de toute dépréciation éventuelle des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

Modalités pratique d'exercice du droit de rétractation

Afin de faciliter vos retours de marchandises, nous vous proposons un autocollant pour la réexpédition gratuite de la marchandise. Vous pouvez obtenir cet autocollant soit en contactant la hotline gratuite au 0805 / 08 15 00 (lundi au vendredi, de 10h00 à 18h00), soit en l'imprimant à partir de notre site, en sélectionnant l'option « retour » à la rubrique « Mon compte » sous « Vos commandes » (option disponible uniquement après la livraison de la marchandise).

Au lieu de réexpédier la marchandise à l'adresse indiquée ci-dessus, vous avez également la possibilité de restituer la marchandise pendant le délai de rétractation dans l'un des magasins Deichmann (utilisez tout simplement notre outil de recherche de filiales pour trouver la filiale la plus proche). Le prix d'achat vous sera alors remboursé directement à la caisse du magasin.

Pour la réexpédition ou le retour de la marchandise, nous vous demandons d'utiliser, dans la mesure du possible, l'emballage d'origine et de joindre le bordereau de retour dûment rempli. Un bordereau de retour dûment rempli sera considéré par nos services comme une déclaration de rétractation valable. Pour éviter toute demande d'indemnisation au titre d'une éventuelle dépréciation de la marchandise, nous vous prions de bien vouloir manipuler avec soin et prudence afin de ne pas l'endommager (rayures, salissures, usure de semelles etc.).

Veillez noter que la réexpédition gratuite peut se faire uniquement via le service de la Poste (en coopération avec DHL). Deichmann n'acceptera aucun retour de marchandise non affranchi, expédié par un transporteur différent.

Le respect des consignes et suggestions figurant à la présente section n'est pas une condition pour l'exercice du droit de rétractation.

Droit de retour jusqu'à 60 jours après réception des produits

Nonobstant votre droit de rétractation légal, nous vous accordons un droit de retour supplémentaire allant jusqu'à 60 jours à compter de la réception des produits. Ce droit de retour vous permet de vous rétracter du contrat même après l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours (voir instructions ci-dessus) en renvoyant les produits à l'une de nos filiales de DEICHMANN ou en le retournant dans l'un de nos magasins Deichmann en France dans un délai de 60 jours à compter de la réception des produits (le délai commence à courir le lendemain de la réception des produits).

L'envoi/le retour en temps voulu est suffisant pour respecter le délai. Toutefois, la condition préalable à l'exercice de ce droit de retour supplémentaire volontaire est que vous ayez :

- simplement essayé les produits comme dans un magasin ,
- vous nous les retourniez complets, dans leur état d'origine, non endommagés ,
- vous nous les retourniez dans la boîte à chaussures d'origine ,
- et que vous ayez joint le bon de retour rempli à l'envoi ou à l'emballage de retour.

Si ces conditions ne sont pas remplies, nous pouvons refuser de reprendre les produits et vous les renvoyer à vos frais.

Jusqu'à l'expiration du délai du droit de rétractation légal, seules les dispositions légales qui y sont énumérées s'appliquent. Ce droit de retour supplémentaire ne limite pas vos droits légaux (tels que le droit de rétractation ou les droits de garantie légaux).

Les procédures de retour sont détaillées ci-dessous :

RETOUR PAR LA POSTE :

- Choisissez le bureau de poste de votre choix pour renvoyer les produits à notre adresse :
Deichmann SE
c/o Fiege Mega Center Logistik GmbH
Dornierstr. 111
49479 Ibbenbüren
Allemagne
- Joignez l'emballage d'origine des produits et le bon de retour, et mettez le tout dans un carton.
- Les frais générés par cet envoi seront à votre charge.

RETOUR DANS L'UN DE NOS MAGASINS DEICHMANN EN FRANCE :

- Vous pouvez facilement trouver le magasin le plus proche de chez vous grâce à notre outil de recherche de magasins à l'adresse www.deichmann.com.
- Le magasin vous remboursera les produits retournés sur la méthode de paiement utilisée pour effectuer l'achat initial, sauf si vous acceptez expressément d'utiliser une autre méthode de paiement.
- Vous pouvez également échanger votre produit contre un produit similaire du magasin. Si le nouveau produit a un prix plus élevé, vous devrez payer la différence.

Réclamations / Règlement des litiges

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.* ». Sont visés les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

En cas de difficultés, nous vous invitons à contacter préalablement notre service après-vente, dont les coordonnées sont indiquées au début des présentes CGV. Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez recourir aux services d'un médiateur dans un délai d'un an à compter de la réception de votre demande par le service après-vente, en vue du règlement extrajudiciaire du litige. A cet effet, vous pouvez vous adresser aux services de médiation de la Commission européenne visant au règlement en ligne des litiges :

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

Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que nous ne sommes pas tenus de participer à des procédures de règlement de litiges dans le cadre de la plateforme de règlement en ligne des litiges européenne.

Environnement

Deichmann France est enregistré sous le numéro d'identification unique FR216117_01MKBG, délivré par l'ADEME et communiqué par CITEO.

Ce numéro indique que Deichmann verse une cotisation pour les emballages auprès de l'éco-organisme Citeo et appose les logos Triman et info-tri sur ses produits.

Deichmann France est enregistré sous le numéro d'identification unique FR330951_11RLQK, délivré par l'ADEME et communiqué par Re_fashionpayp

L'ADEME est l'Agence de la transition écologique. Deichmann soutient les évolutions écologiques pour une Europe plus verte.

Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions de ces CGV devait être caduque, les dispositions légales viendraient se substituer à la disposition caduque. La validité de toutes les autres dispositions contractuelles ne saurait en aucun cas en être affectée.

Droit applicable

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente sont soumises à la loi française. En cas de désaccord persistant sur l'application, l'interprétation et l'exécution des présentes, et à défaut d'accord amiable, tout litige relèvera des tribunaux compétents français.