

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Table des matières

1. Généralités
2. Modifications
3. Processus de commande
4. Enregistrement du texte du contrat
5. Droit de rétractation
6. Exclusion ou extinction prématurée du droit de rétractation
7. Remarque : retour de produits
8. Prix et frais de port
9. Conditions de paiement
10. Bons d'action et leur utilisation
11. Bons de valeur, bons de produits et leur utilisation
12. Conditions de livraison et d'expédition - Informations sur le calcul de la date de livraison
13. Remboursements
14. Réserve de propriété
15. Garantie/responsabilité en cas de défaut
16. Compte client
17. Stockage des données et protection des données
18. Règlement alternatif des litiges
19. Dispositions finales

1. Généralités

- I. Les dispositions contractuelles (CG) suivantes s'appliquent à tous les contrats conclus avec le client (ci-après : CLIENT) par le biais de la boutique en ligne de Fitmart GmbH & Co. KG, Werner-von-Siemens-Straße 8, 25337 Elmshorn, Allemagne (ci-après : VENDEUR) sous le domaine www.esn.com. Les CG s'appliquent à tous les contrats conclus avec le client (ci-après : CLIENT).
- II. La présentation des produits dans la boutique en ligne du VENDEUR ne constitue qu'une invitation à passer commande sans engagement de la part du CLIENT. Par sa commande, le CLIENT fait une offre ferme de conclusion de contrat pour les articles contenus dans le panier. Le VENDEUR confirmera immédiatement la réception de la commande par e-mail automatisé. La confirmation automatisée de la commande par le système de la boutique ne donne pas encore lieu à une relation contractuelle. Un contrat n'est conclu que lorsque le VENDEUR accepte l'offre du CLIENT en livrant les articles commandés au CLIENT. Ce n'est qu'avec cette déclaration d'acceptation séparée que le contrat de vente est conclu avec Fitmart GmbH & Co. KG, Werner-von-Siemens-Straße 8, 25337 Elmshorn, Allemagne.
- III. Seuls les particuliers sont considérés comme des CLIENTS.

2. Modifications

Le VENDEUR se réserve le droit de mettre à jour les présentes conditions si nécessaire. Les modifications seront communiquées aux CLIENTS en temps utile et ne prendront effet qu'avec l'accord des CLIENTS.

3. Processus de commande

- I. Le CLIENT peut ajouter les articles souhaités au panier en cliquant sur le bouton correspondant et entamer le processus de commande en cliquant sur le panier. Au cours du processus de commande, le CLIENT doit saisir les données de contact nécessaires pour l'expédition et le paiement. Il a également la possibilité de créer un compte client et de sauvegarder les données de commande saisies pour de futures commandes. La commande est finalisée en cliquant sur le bouton "Acheter". Si le CLIENT opte pour un paiement par PayPal, la commande est finalisée après avoir été redirigée vers la page PayPal en cliquant sur le bouton "Finaliser l'achat".
- II. Les commandes qui dépassent les quantités habituelles pour la consommation privée peuvent être refusées ou annulées. Le CLIENT en sera informé.
- III. Le CLIENT peut corriger les erreurs de saisie, en particulier les articles ajoutés par erreur dans le panier, en saisissant la quantité souhaitée dans le panier et en utilisant les boutons disponibles. Lors du processus de commande, le CLIENT peut corriger les erreurs de saisie dans les différentes étapes en naviguant vers l'étape correspondante au moyen des boutons "avant" et "arrière" du navigateur.
- IV. En concluant la commande, le CLIENT déclare avoir pris connaissance des CGV, des dispositions relatives à la protection des données et de l'information sur le droit de rétractation.
- V. La langue du contrat est l'allemand.

4. Enregistrement du texte du contrat

Le texte du contrat est enregistré par le VENDEUR. Les données de la commande sont envoyées séparément au CLIENT sous forme de texte (e-mail). Les CGV peuvent également être consultées et imprimées dans la boutique en ligne à l'adresse suivante : <https://www.esn.com/policies/terms-of-service>.

5. Droit de rétractation

Si le CLIENT est un consommateur (c'est-à-dire une personne physique qui passe une commande dans un but qui ne peut être attribué à son activité commerciale ou professionnelle indépendante), le CLIENT dispose d'un droit de rétractation conformément aux dispositions légales.

Information sur le droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de quatorze jours sans donner de motif.

Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date à laquelle vous, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, avez pris possession des marchandises.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer (Fitmart GmbH & Co. KG, Werner-von-Siemens-Straße 8, 25337 Elmshorn, Allemagne, e-mail : help@esn.com) de votre décision de vous rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration sans équivoque (par ex. une lettre envoyée par la poste ou un e-mail). Vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, qui n'est toutefois pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre électroniquement le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration claire sur notre site web <https://cdn.shopify.com/s/files/1/0265/3034/9153/files/formulaire-de-retractation--ESN.pdf?v=1683885024>. Si vous faites usage de cette possibilité, nous vous transmettrons sans délai (par exemple par e-mail) un accusé de réception d'une telle rétractation.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous envoyiez la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquences de la révocation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous), sans retard excessif et au plus tard quatorze jours à compter de la date à laquelle nous aurons été informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Pour ce remboursement, nous utilisons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement avec vous ; en aucun cas, des frais ne vous seront facturés pour ce remboursement. Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à ce que nous ayons récupéré les marchandises ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les marchandises, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devez renvoyer ou remettre les marchandises sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où vous nous informez de votre décision de rétractation du présent contrat (voir remarque : retour des produits). Le délai est respecté si vous renvoyez les produits avant l'expiration du délai de quatorze jours. Les frais directs de renvoi des marchandises sont à votre charge. Vous ne devez prendre en charge une éventuelle perte de valeur des marchandises que si cette perte de valeur est due à une manipulation non nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises.

- Fin de l'information sur le droit de rétractation -

Le CLIENT peut consulter le modèle de formulaire de rétractation suivant ici :

<https://cdn.shopify.com/s/files/1/0265/3034/9153/files/formulaire-de-retractation--ESN.pdf?v=1683885024>

Modèle de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez vous rétracter, veuillez remplir et renvoyer ce formulaire).

À l'adresse

Fitmart GmbH & Co. KG

Rue Werner-von-Siemens 8

25337 Elmshorn

Allemagne

Courrier électronique : help@esn.com

Tél. : +49 (0) 4121 830 3100

Par la présente, je/nous (*) révoque(ons) le contrat que j'ai/nous avons (*) conclu pour l'achat des marchandises suivantes (*)/la fourniture du service suivant (*)

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de communication sur papier)

Date _____

(*) Biffer la mention inutile

6. Exclusion ou extinction prématurée du droit de rétractation

Le droit de rétractation existe, mais pas pour les contrats à distance :

- pour la livraison de marchandises susceptibles de se détériorer rapidement ou dont la date de péremption serait rapidement dépassée ;
- pour la livraison de marchandises scellées qui ne peuvent être retournées pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, si leur sceau a été retiré après la livraison ;
- à la livraison de marchandises si, après la livraison, celles-ci ont été mélangées de manière indissociable avec d'autres marchandises en raison de leur nature.

7. Remarque : retour de produits

Dans la mesure du possible, la marchandise doit être retournée dans son emballage d'origine avec tous les accessoires et éléments d'emballage à **ESN - Logistikzentrum, Kirchenweg 7, 24568 Nützen**. Le VENDEUR demande l'utilisation d'un suremballage de protection afin de garantir une protection suffisante contre d'éventuels dommages dus au transport, au cas où l'emballage d'origine ne serait plus disponible. Il convient d'éviter d'endommager ou de salir l'objet à restituer. Les CLIENTS sont priés de renvoyer les produits physiques au vendeur sous forme de colis affranchi et de conserver la preuve de livraison. Les frais de renvoi de la marchandise sont à la charge du CLIENT. LE VENDEUR attire l'attention sur le fait que le droit de rétractation et ses conséquences existent bien entendu indépendamment du respect de cet avis, il sert uniquement à faciliter le traitement du retour.

8. Prix et frais de port

- I. Les prix applicables sont ceux en vigueur le jour de la commande, tels qu'ils sont affichés dans la boutique en ligne.
- II. Les prix affichés dans la boutique en ligne sont indiqués en euros et incluent la TVA.
- III. Lors de l'achat de marchandises livrées dans un colis ou par tout autre moyen de transport postal, les règles suivantes s'appliquent : Les prix affichés dans la boutique en ligne n'incluent pas les frais d'emballage et de port. Les frais d'expédition sont calculés de manière dynamique au cours du processus de commande et sont affichés dans le récapitulatif du panier avant la commande.
- IV. Des informations sur les pays de livraison et les frais d'expédition sont disponibles ici : <https://www.esn.com/policies/shipping-policy>

9. Conditions de paiement

- I. Le VENDEUR n'accepte que les méthodes de paiement proposées dans la boutique en ligne au cours du processus de commande. Il s'agit de
 - Paypal
 - Carte de crédit : Visa, Mastercard, American Express
 - Facture Klarna
 - Payer maintenant avec Klarna
 - Virement immédiat (SOFORT)
 - Bancontact (Belgique uniquement)
 - Virement eps (Autriche uniquement)

- Ideal (Pays-Bas uniquement)
 - Apple Pay
 - Google Pay
- II. Le CLIENT choisit lui-même le mode de paiement qu'il préfère parmi ceux qui lui sont proposés.
- III. PayPal: Si le paiement est effectué via PayPal, le CLIENT doit posséder un compte PayPal et se légitimer avec ses données d'accès PayPal. Ensuite, le CLIENT doit suivre le processus de paiement PayPal et confirmer le paiement au VENDEUR. Il est également possible de payer via le mode de paiement PayPal sans avoir de compte utilisateur PayPal. En ce qui concerne la fonction d'invité de PayPal, les dispositions consultables via le mode de paiement s'appliquent. Si le CLIENT choisit le paiement par carte de crédit dans PayPal, il lui sera demandé, en fonction du montant du paiement ou du type de livraison, de fournir un deuxième élément d'authentification, le cas échéant, en affichant le site Internet de l'établissement de crédit. Le CLIENT doit alors vérifier le processus de paiement avec sa deuxième caractéristique d'authentification personnelle, comme un mot de passe, un code PIN, un TAN ou des données biométriques comme une empreinte digitale ou un scan du visage, au moyen d'une application spéciale.
- IV. Carte de crédit: si une livraison est effectuée contre paiement par carte de crédit, le CLIENT donne, en communiquant les données de sa carte de crédit, l'autorisation de débiter le montant total de la facture, y compris les frais de livraison et d'expédition, à l'échéance par le biais de la société de carte de crédit concernée. A la fin du processus de commande, le CLIENT est invité à saisir son numéro de carte de crédit, la date d'expiration de la carte de crédit et le chiffre de contrôle dans le formulaire correspondant. En fonction du montant du paiement ou du type de livraison, le client sera éventuellement invité à fournir un deuxième élément d'authentification nécessaire en affichant le site web de l'établissement de crédit. Le CLIENT doit alors vérifier le processus de paiement avec son deuxième élément d'authentification personnel, comme un mot de passe, un code PIN, un TAN ou des données biométriques comme une empreinte digitale ou un scan du visage, au moyen d'une application spéciale. Le type d'identification utilisé concrètement dépend du prestataire de services de paiement concerné (par ex. l'établissement de carte de crédit du CLIENT). Dans ce cas, le débit est initié lors de la confirmation de la commande.
- V. Facture Klarna: En collaboration avec Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Suède, nous vous proposons le mode de paiement Klarna. Le paiement est effectué à Klarna. Vous trouverez de plus amples informations dans les conditions d'utilisation de Klarna. Vous trouverez des informations générales sur Klarna ici. Vos données personnelles seront traitées par Klarna conformément aux lois en vigueur sur la protection des données et comme décrit dans la déclaration de confidentialité de Klarna.
- VI. Si un paiement par virement immédiat (Klarna) du groupe Klarna est effectué, le CLIENT doit disposer d'un compte de banque en ligne activé avec la procédure PIN/TAN. A la fin du processus de commande, le CLIENT est invité à saisir son numéro de compte, son code bancaire, son code PIN et son code TAN dans le formulaire pré-rempli par le VENDEUR (coordonnées bancaires, montant du virement, motif du virement). La transaction est ensuite immédiatement confirmée au CLIENT.
- VII. Lorsqu'une livraison est effectuée contre paiement par Bancontact, le CLIENT saisit les informations relatives à sa carte ou effectue le paiement via l'application Bancontact. Lorsque le CLIENT saisit le numéro de sa carte Bancontact, il accède à l'environnement bancaire en ligne familial de son établissement bancaire. Après s'être connecté avec

succès et avoir saisi son code PIN, le CLIENT confirme la transaction. Il retourne ensuite à la boutique en ligne.

- VIII. Si une livraison est effectuée contre paiement par virement eps, le CLIENT doit disposer d'un compte de banque en ligne auprès d'une des banques participantes. À la fin du processus de commande, le CLIENT sélectionne la banque et se connecte à l'espace privé de banque en ligne. Là, le CLIENT vérifie les détails de paiement déjà saisis. Si ceux-ci sont corrects, le CLIENT autorise le paiement par eps et conclut ainsi l'achat.
- IX. Si une livraison est effectuée contre paiement par SOFORT, le CLIENT se connecte à sa banque en ligne et autorise le paiement via un numéro d'authentification de transaction (TAN) avant que le CLIENT ne retourne à la boutique en ligne.
- X. Si une livraison est effectuée contre paiement par iDeal, le CLIENT sélectionne d'abord la banque société. Il est ensuite redirigé vers l'environnement de banque en ligne de la banque société. Le CLIENT s'y connecte en toute sécurité avec ses propres données d'accès. Dans le masque de saisie, le montant total dû et les autres informations relatives au virement sont déjà remplis, de sorte que le CLIENT n'a plus qu'à confirmer le paiement par iDEAL. Une fois le paiement confirmé, le CLIENT est redirigé vers la boutique en ligne. Le CLIENT reçoit ensuite immédiatement une confirmation de paiement.
- XI. Si une livraison est effectuée contre paiement via Apple Pay, le CLIENT paie directement via son propre compte Apple. Après avoir envoyé sa commande, le CLIENT est redirigé vers Apple, où le paiement du montant de la commande peut être autorisé. Dès que le VENDEUR a été informé de l'autorisation, l'expédition a lieu - en fonction du délai de livraison indiqué pour l'article. Selon le mode de paiement enregistré auprès d'Apple Pay, celui-ci est débité du montant réel de la facture, après déduction d'éventuelles remises, chèques-cadeaux, etc. immédiatement après l'autorisation ou après l'expédition.
- XII. Si une livraison est effectuée contre paiement via Google Pay, le CLIENT paie directement via son propre compte Google. Après avoir passé la commande, le CLIENT est redirigé vers Google, où le paiement du montant de la commande peut être autorisé. Dès que le VENDEUR a été informé de l'autorisation, l'expédition a lieu - en fonction du délai de livraison indiqué pour l'article. Selon le mode de paiement enregistré auprès d'Apple Pay, celui-ci est débité du montant réel de la facture, après déduction d'éventuelles remises, chèques-cadeaux, etc. immédiatement après l'autorisation ou après l'expédition.

10. Bons d'action et leur utilisation

- I. Les bons promotionnels sont des bons qui ne peuvent pas être achetés, mais qui sont émis par le VENDEUR dans le cadre de campagnes publicitaires ayant une durée de validité déterminée.
- II. Les bons d'achat promotionnels ne sont utilisables que pendant la période indiquée et une seule fois dans le cadre d'un processus de commande. Certaines marques peuvent être exclues de l'action de bons d'achat. Les bons d'achat promotionnels ne peuvent pas être utilisés pour l'achat de chèques-cadeaux. Veuillez noter que les bons d'action peuvent être liés à un montant minimum de commande.
- III. La valeur de la marchandise doit être au moins égale au montant du bon d'action. Une différence avec une valeur de marchandise supérieure peut être compensée par les moyens de paiement proposés. La valeur d'un bon d'achat promotionnel n'est pas

remboursée en espèces et ne rapporte pas d'intérêts. Le bon d'achat promotionnel n'est pas remboursé en cas de retour partiel ou total de la marchandise.

- IV. Les bons d'action ne peuvent être utilisés qu'avant la fin du processus de commande. Une compensation ultérieure n'est pas possible. Le bon d'action ne peut pas être transféré à un tiers. Plusieurs bons d'action ne peuvent pas être combinés entre eux, sauf si les conditions de participation à l'action en disposent autrement.
- V. Si la valeur totale de la commande tombe en dessous de la valeur minimale de commande du bon d'action utilisé en raison d'un retour ultérieur de marchandises commandées, le VENDEUR se réserve le droit de facturer le prix initial des marchandises commandées et de les facturer ultérieurement au CLIENT.

11. Bons de valeur, bons de produits et leur utilisation

- I. Les bons de valeur sont des bons d'une valeur d'achat déterminée que seul le VENDEUR remet au CLIENT, par exemple à titre de geste commercial. Ils sont liés au client, ne sont pas transmissibles et ne peuvent pas être achetés. Un paiement en espèces n'est pas possible.
- II. Pour utiliser un bon de valeur, il suffit de saisir son code dans le champ prévu à cet effet avant de terminer le processus de commande. Le montant enregistré pour le bon de valeur est déduit de la valeur de la commande. Le montant restant du bon d'achat est conservé et peut être utilisé lors du processus de commande suivant en saisissant à nouveau le code du bon d'achat comme précédemment. Les commandes dont la valeur dépasse le montant du bon d'achat peuvent être compensées par les moyens de paiement proposés.
- III. Les bons produits sont des bons portant sur un produit spécifique (p. ex. ESN Designer Whey) que seul le VENDEUR remet au CLIENT, p. ex. pour des raisons de commodité. Ils sont liés au client, ne sont pas transmissibles et ne peuvent pas être achetés. Un paiement en espèces n'est pas possible.
- IV. Pour utiliser un bon produit, il suffit de saisir son code dans le champ prévu à cet effet dans le centre d'assistance du compte client. Le produit enregistré pour le bon produit est automatiquement déposé dans le panier du client et ainsi ajouté à la commande.

12. Conditions de livraison et d'expédition - Informations sur le calcul de la date de livraison

- I. Sauf accord contraire avec le CLIENT, la livraison de la marchandise, qui est livrée dans un colis ou d'une autre manière par voie postale, s'effectue par voie postale (colis, petit paquet, lettre, transporteur, etc.) à l'adresse de livraison indiquée par le CLIENT dans la commande.
- II. Le délai de livraison est indiqué séparément pour chaque article ou dans la description du produit sur la page de l'article.
- III. Pour tous les autres modes de paiement, le délai de livraison indiqué sur la page de l'article commence à courir le jour ouvrable suivant le jour de la conclusion du contrat.
- IV. Les commandes peuvent être passées par tous les CLIENTS de l'Espace économique européen ainsi que, le cas échéant, des autres pays indiqués dans la boutique en ligne et/ou dans le tableau des frais de livraison. Les commandes ne sont livrées qu'en Allemagne ainsi que dans les pays indiqués dans la boutique en ligne et/ou dans le tableau des frais d'expédition.

- V. Si le transporteur renvoie l'objet de l'achat au VENDEUR parce qu'une livraison chez le CLIENT n'a pas été possible, le CLIENT supporte les frais d'une nouvelle expédition. Ceci ne s'applique pas si le CLIENT a exercé un droit de rétractation, le cas échéant, parallèlement à la réception refusée, ou s'il n'est pas responsable de la circonstance qui a conduit à l'impossibilité de la livraison, ou si le CLIENT a été temporairement empêché d'accepter la prestation proposée, à moins que le VENDEUR ne l'ait prévenu de la prestation un délai raisonnable auparavant.

13. Remboursements

Les éventuels remboursements seront automatiquement effectués par le VENDEUR sur le compte utilisé par le CLIENT pour le paiement. En cas de paiement par facture, le remboursement sera ordonné sur le compte à partir duquel le virement a été effectué. Si le CLIENT a payé par Paypal ou par carte de crédit, le remboursement sera effectué sur le compte Paypal ou de carte de crédit associé à ce paiement. Si le CLIENT a utilisé un bon de valeur lors de son achat, le montant correspondant sera crédité sur son compte de bons de valeur.

14. Réserve de propriété

Le VENDEUR conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix de vente.

15. Garantie/responsabilité en cas de défaut

Les droits en cas de défauts de la chose vendue sont régis par les dispositions légales.

16. Compte client

- I. Le CLIENT peut créer gratuitement un compte client dans la boutique en ligne.
- II. Lors de la création d'un compte client, le CLIENT est invité à fournir ses données personnelles en application de la politique de confidentialité du VENDEUR. En fournissant ses données, le CLIENT garantit leur authenticité et leur exactitude. Il s'engage en outre à tenir ses données à jour en cas de commande. Les frais d'expédition supplémentaires occasionnés au VENDEUR par des données erronées ou incorrectes seront facturés au CLIENT. Après avoir demandé la création du compte client en cliquant sur "Créer", le CLIENT reçoit un e-mail.
- III. En cliquant sur le lien qu'il contient, le CLIENT confirme son identité et reçoit une confirmation de la création de son compte client par e-mail.
- IV. Le CLIENT est autorisé à enregistrer et à gérer un seul compte client sur esn.com à la fois. Si le VENDEUR prend connaissance d'enregistrements multiples, le VENDEUR est en droit d'exclure le CLIENT de l'utilisation de la boutique en ligne. Les CLIENTS dont le compte client a déjà été bloqué ou résilié par nous dans le passé ne sont pas autorisés à créer un nouveau compte client. Les mineurs ne sont pas autorisés à s'inscrire.
- V. Le CLIENT et le VENDEUR peuvent à tout moment résilier le contrat relatif au compte client avec effet immédiat pour l'avenir, sans avoir à se justifier. Le VENDEUR se réserve le droit de supprimer l'enregistrement des CLIENTS qui n'ont pas fourni des données complètes ou qui ont fourni des données erronées.

17. Stockage des données et protection des données

Seules les dispositions relatives à la protection des données figurant dans la déclaration de protection des données à l'adresse <https://www.esn.com/policies/privacy-policy> sont applicables.

18. Règlement alternatif des litiges

Le VENDEUR n'est pas tenu de participer à des procédures de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs et n'est pas disposé à le faire.

19. Dispositions finales

- I. Le droit applicable est celui de la République fédérale d'Allemagne, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.
- II. Le choix de loi susmentionné ne s'applique que dans la mesure où la protection accordée n'est pas retirée par des dispositions impératives de la loi du pays dans lequel le CLIENT a sa résidence habituelle.