

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GENERALES

**Champ d'application.** Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») régissent l'ensemble des relations entre la société Amoena Medizin-Orthopädie-Technik GmbH, société de droit étranger, dont le siège social est situé Kapellenweg 36, Raubling, 83064, Allemagne (ci-après « **Amoena** »), et les acheteurs non professionnels effectuant une commande de produits (ci-après le/les « **Produit(s)** ») vendus sur le site Internet accessible à l'adresse « <https://www.amoena.com/fr/> » (ci-après le « **Site** »).

**Qualité de consommateur de l'Acheteur.** Les CGV s'appliquent exclusivement aux contrats de vente en ligne des Produits aux acheteurs majeurs ayant la qualité de consommateurs au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation, à savoir « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* » (ci-après le/les « **Acheteur(s)** »), et constituent le document contractuel opposable aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des Produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les CGV précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des Produits commandés par les Acheteurs.

Les CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux Acheteurs résidant en France métropolitaine.

**Divisibilité.** Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des CGV serait réputée ou déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur.

**Disponibilité.** Les CGV sont mises à la disposition des Acheteurs sur le Site où elles sont consultables.

### ARTICLE 2 – OPPOSABILITE

**Opposabilité.** Les CGV sont opposables à l'Acheteur qui reconnaît en avoir eu connaissance et les avoir acceptées en cochant une case à cet effet avant de passer une commande. A défaut de cocher ladite case, l'Acheteur ne pourra pas passer de commande de Produits.

**Langue du Site.** Les informations contractuelles mentionnées sur le Site sont en langue française.

**Modification des CGV.** Amoena se réserve la faculté de modifier les CGV à tout moment. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande de l'Acheteur. La dernière version en vigueur des CGV sera considérée comme communiquée à l'Acheteur dès lors que Amoena aura envoyé par courriel à l'Acheteur le lien hypertexte lui permettant d'accéder aux CGV en vigueur et/ou une copie en format PDF desdites CGV.

**Absence de renonciation.** Le fait que Amoena ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites CGV.

### ARTICLE 3 – PRODUITS

**Disponibilité.** Les Produits sont disponibles aux prix et aux conditions proposés sur le Site, dans la limite des stocks disponibles.

**Conformité.** Les Produits sont conformes à la législation française et aux normes applicables en France relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs.

**Caractéristiques.** Le catalogue électronique publié sur le Site comporte un descriptif mentionnant les caractéristiques essentielles de chaque Produit dudit catalogue, au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

**Mode d'emploi.** Lorsqu'il est un élément essentiel de la commande du fait des caractéristiques techniques du Produit, le mode d'emploi de ce Produit est mentionné dans le catalogue électronique du Site ou remis avec le Produit lors de sa livraison à l'Acheteur. L'Acheteur est seul juge des conditions de compatibilité de l'offre de Produits avec l'usage qu'il souhaite en faire, ce qu'il reconnaît expressément.

## ARTICLE 4 – PRIX

**Prix de vente.** Le catalogue électronique publié sur le Site mentionne le prix de vente des Produits en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison, lesquels sont indiqués avant la validation de la commande par l'Acheteur et facturés en supplément.

La page de confirmation de la commande mentionne le montant total dû par l'Acheteur, incluant les frais de livraison. Le prix de vente du Produit est celui en vigueur au jour de la commande.

Amoena se réserve le droit de modifier le prix des Produits à tout moment, étant précisé que seul le prix en vigueur au jour de sa commande s'appliquera pour le/les Produit(s) concerné(s) par cette commande.

**Offres promotionnelles.** Amoena pourra pratiquer des offres promotionnelles (par exemple, sous forme de bon de réduction ou de code de réduction), étant précisé que :

- les offres promotionnelles ne sont pas cumulables avec d'autres offres promotionnelles en cours ;
- dans le cas d'une offre donnant droit à une réduction de prix pour l'achat de plusieurs articles, la réduction s'appliquera systématiquement sur l'article le moins cher ;
- les offres promotionnelles et ne sont ni transmissibles ni cessibles ;
- une offre promotionnelle ne peut être utilisée qu'une seule fois et une seule offre promotionnelle est utilisable par commande ;
- chaque bon de réduction ou offre promotionnelle ne peut être utilisé qu'une seule fois, et un seul bon ou offre est utilisable par commande.

## ARTICLE 5 – COMMANDE - PAIEMENT

**Acceptation des CGV.** Toute validation de la commande par l'Acheteur emporte acceptation des CGV en vigueur au jour de la commande, que l'Acheteur a la possibilité de consulter, d'enregistrer, de télécharger au format PDF et d'imprimer depuis le Site.

L'Acheteur atteste agir pour ses besoins personnels et avoir la pleine capacité juridique de s'engager au titre des CGV lorsqu'il passe commande sur le Site.

L'Acheteur aura la possibilité de suivre le statut de sa commande à tout moment en cliquant sur le lien « Consulter l'historique des commandes » qui se trouve dans la section « Mon compte » du menu supérieur du Site.

Un courriel de notification sera envoyé à l'Acheteur une fois sa commande expédiée.

**Processus de commande.** Il est précisé que la passation de commande sur le Site est préalablement subordonnée à la création d'un compte client par l'Acheteur.

Pour créer un compte, l'Acheteur devra notamment saisir son adresse électronique et choisir un mot de passe.

Le compte client permet notamment à l'Acheteur :

- d'enregistrer ses coordonnées afin de lui éviter d'avoir à les ressaisir à chaque nouvelle commande ;
- de consulter l'historique de ses commandes à tout moment, avec les informations relatives aux modèles et tailles des Produits déjà commandés, le cas échéant ;
- d'accéder à des services tels que des recommandations de Produits ou encore des offres spéciales personnalisées ;
- de suivre sa commande en cours ;
- de modifier les détails de son compte client ;
- de s'abonner au bulletin d'information électronique d'Amoena.

L'acceptation de l'offre de vente en ligne présentée sur le Site et la confirmation de cette acceptation par l'Acheteur est validée conformément au procédé dit « du double clic ».

Avant toute passation de commande, l'Acheteur est tenu de prendre connaissance des CGV et de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

Pour passer commande, suivre le processus de commande suivant :

- choix des Produits et des quantités souhaitées ;
- ajout des Produits sélectionnés au panier virtuel ;
- accès au panier virtuel en cliquant sur le logo prévu à cet effet ;
- clic sur le bouton « *POURSUIVRE* »
- identification de l'Acheteur sur le Site s'il ne s'est pas déjà identifié, pour accéder au récapitulatif du panier virtuel avec l'indication du montant total de la commande, y compris les frais de livraison ;
- clic sur le bouton « *POURSUIVRE* »
- acceptation des Conditions Générales de vente par une case à cocher prévue à cet effet (« *J'ai lu et accepté les termes et conditions* ») ;
- choix du mode de livraison
- choix du mode de paiement
- Validation du paiement en cliquant sur le bouton « *PAYER MAINTENANT* ».

Avant de cliquer sur le bouton « *PAYER MAINTENANT* » par lequel l'Acheteur reconnaît explicitement son obligation de paiement des Produits concernés, l'Acheteur aura la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total (frais de livraison inclus) et de revenir aux pages précédentes pour modifier sa commande ou corriger d'éventuelles erreurs.

La confirmation de la commande dans les conditions exposées ci-dessus est conditionnée à l'acceptation des CGV par une case à cocher à cet effet, et forme le contrat noué entre l'Acheteur et Amoena.

Amoena adresse alors un courriel accusant réception de la commande à l'Acheteur sur l'adresse électronique que ce dernier aura préalablement renseigné lors de la commande. Un courriel est ensuite adressé de la même manière à l'Acheteur pour l'informer de l'expédition de sa commande.

L'Acheteur est seul responsable de l'exactitude des informations renseignées et validées par ses soins lors de la commande.

Amoena se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par l'Acheteur et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires à la vérification du fait que la personne qui a passé commande est bien la personne titulaire du compte client et/ou des moyens de paiement utilisés, ceci afin d'éviter toute usurpation d'identité ou tout paiement frauduleux. Le cas échéant, Amoena se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Acheteur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

**Modification - Annulation.** Aucune modification ni aucune annulation de commande ne seront acceptées, sauf accord préalable écrit d'Amoena

Amoena se réserve le droit d'apporter aux Produits commandés les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues par l'article R. 212-4 du Code de la consommation et notamment sans qu'il n'en résulte aucune augmentation de prix pour l'Acheteur.

**Validation de la commande.** Amoena pourra refuser toute commande pour des motifs légitimes, en particulier si les quantités de Produits commandées sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs tel que rappelé à l'article 1 des CG

**Indisponibilité des Produits commandés.** Lorsque l'Acheteur choisit un Produit sur le Site, il peut voir s'il est disponible ou non en sélectionnant la taille du Produit.

**Click & Reserve.** L'Acheteur aura la possibilité, lors du processus de commande et après avoir validé son panier d'opter pour le service Click & Reserve, en cliquant dans la fenêtre dédiée au paiement de la commande, sur « livraison en magasin, trouver un magasin ».

Le service Click & Reserve permet à l'Acheteur de choisir, parmi les points de vente partenaires Click & Reserve d'Amoena dont la liste est accessible sur le Site, le point de vente où il souhaite faire livrer sa commande (le « Point de Vente C&R »).

Dans ce cadre de cette option, Amoena envoie la commande concernée (sélection réservée) au Point de Vente C&R.

L'Acheteur sera informé par courriel dès réception de la commande par le Point de Vente C&R.

L'Acheteur disposera alors d'un délai de dix jours pour essayer les Produits concernés, puis :

- si le ou les Produits commandés dans le cadre du service Click & Reserve ne conviennent pas à l'Acheteur, alors le Point de Vente C&R se chargera du retour de la commande à Amoena ;
- si le ou les Produits commandés dans le cadre du service Click & Reserve conviennent à l'Acheteur, alors ce dernier pourra procéder directement au paiement de sa commande dans le Point de Vente C&R.

Il est précisé que le service Click & Reserve ne s'applique pas aux articles soldés ou en promotion. Par conséquent, ce service ne sera pas proposé pour toute commande comportant un ou plusieurs Produits soldés ou en promotion. Afin de pouvoir bénéficier de ce service, l'Acheteur devra donc passer une commande distincte de Produits ne faisant l'objet d'aucune réduction de prix.

**Paiement.** Le prix de la commande est exigible en totalité au moment de la passation de la commande mais ne sera débité du compte bancaire de l'Acheteur qu'au moment de son expédition.

Afin d'assurer la sécurité des paiements, Amoena utilise la technologie de cryptage SSL (Secure Socket Layer). Au moment de passer commande, un cadenas s'affichera sur la barre d'adresse et « https:// » apparaîtra juste avant le lien hypertexte. Les données chiffrées sont alors stockées sur l'ordinateur de l'Acheteur et ne seront déchiffrées qu'une fois la commande réceptionnée par le serveur d'Amoena. Ces données sécurisées ne seront déchiffrées à aucun moment durant leur transit sur Internet.

Le paiement des Produits s'effectue uniquement au moyen d'une transaction par carte bancaire ou via l'application « Google Pay », à l'exclusion de tout autre moyen de paiement.

Dans l'hypothèse où le montant de la commande ne pourrait être débité du compte bancaire de l'Acheteur, Amoena se réserve le droit de suspendre la commande jusqu'à la résolution du problème voire de l'annuler si le paiement n'intervient pas.

La facture se rapportant à la commande passée par l'Acheteur lui sera transmise lors de son expédition, par courriel à l'adresse électronique qu'il aura renseignée lors de la commande.

## ARTICLE 6 – DROIT DE RETRACTATION DE L'ACHETEUR

**Droit de rétractation.** L'Acheteur disposera d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du lendemain de la date de réception des Produits, pour renvoyer ces derniers à l'adresse suivante :

**AMOENA MEDIZIN-ORTHOPÄDIE-TECHNIK GMBH**  
Kapellenweg 36,  
Raubling, 83064,  
Allemagne

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai ci-dessus courra à compter de la date de réception du dernier Produit.

Lorsqu'il retourne un Produit à Amoena dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation, l'Acheteur doit accompagner son envoi du formulaire de rétractation, correctement rempli, tel que figurant en annexe des CGV ou de toute autre déclaration écrite, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter et accompagnée du numéro de référence de la confirmation de commande et de la désignation précise du ou des Produits renvoyés.

Pour retourner un Produit, l'Acheteur pourra utiliser une étiquette de retour prépayée qui sera mise à disposition de l'Acheteur sur demande de ce dernier, par l'intermédiaire de son compte sur le Site, et dont le montant sera déduit du remboursement du Produit.

L'Acheteur qui exerce son droit de rétractation devra renvoyer les Produits concernés à Amoena, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les coûts directs de renvoi des Produits sont à la charge de l'Acheteur.

**Effet du droit de rétractation.** En cas d'exercice par l'Acheteur de son droit de rétractation, Amoena lui remboursera la totalité des sommes qu'il aura versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Acheteur aurait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Amoena), ce au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours francs suivant la date à laquelle Amoena aura eu connaissance de l'exercice de son droit de rétractation par l'Acheteur, sous réserve des deux conditions suivantes :

- (i) le formulaire figurant en annexe des CGV est dûment rempli ou la déclaration susvisée dénuée d'ambiguïté ; et
- (ii) les Produits retournés sont dans leur emballage d'origine, complets (accessoires et notices d'utilisation), en parfait état, non portés, non lavés et accompagnés d'une copie de la facture d'achat.

La responsabilité de l'Acheteur pourra être engagée dans le cas où Amoena constaterait une dépréciation des Produits retournés provenant de manipulations autres que celles strictement nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des Produits concernés.

Amoena pourra différer le remboursement des sommes versées par l'Acheteur jusqu'à récupération effective des Produits ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Ce remboursement sera effectué en recréditant la carte bancaire utilisée par l'Acheteur pour le règlement du/des Produit(s) concerné(s), à moins que l'Acheteur et Amoena ne conviennent que ce remboursement soit réalisé par un autre moyen de paiement, étant précisé que le remboursement n'occasionnera aucun frais pour l'Acheteur.

## ARTICLE 7 – LIVRAISON

**Délais de livraison.** Amoena s'engage à livrer les Produits commandés jusqu'à la date limite de livraison indiquée sur le Site pour chacun des Produits et confirmée dans le bon de commande, et, en tout état de cause, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la commande.

Le retard de livraison peut entraîner la résolution de la vente par l'Acheteur en application de l'article 10 des CGV, sauf si ce retard est dû à un événement de force majeure. Un événement de force majeure désigne tout événement constitutif d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, tel qu'interprété par la jurisprudence, et notamment, sans que cette liste soit exhaustive, la grève de prestataires logistiques, les sinistres ou intempéries reconnus, une épidémie ou une pandémie, incidents de transport, ou tout autre événement susceptible de perturber la bonne circulation des marchandises et des flux informatiques.

L'Acheteur reconnaît que le délai de livraison habituel estimé pourra être rallongé en période de soldes.

**Modalités de livraison.** La livraison des Produits sera effectuée par un transporteur choisi par Amoena à l'adresse indiquée par l'Acheteur sur le bon de commande, nécessairement située en France métropolitaine.

Si la livraison est impossible pour cause d'absence de l'Acheteur, des frais liés à une nouvelle livraison pourront, le cas échéant, être facturés à ce dernier.

Lors de la réception de la commande, l'Acheteur devra vérifier la conformité et l'état d'emballage des Produits. En cas de détérioration ou de perte partielle des Produits, l'Acheteur devra notifier ses réserves dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec avis de réception ou par un autre support durable au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation, tant à Amoena qu'au transporteur.

**Frais de livraison.** Pour toute commande de Produit en ligne sur le Site selon le mode de livraison standard (Colissimo) en France métropolitaine, les frais de port s'élèveront à 5,90 euros.

Il est précisé que l'Acheteur ne sera pas redevable de frais de port pour toute commande effectuée dans le cadre du service Click & Reserve, dont les modalités sont décrites à l'article 5 des CGV.

**Transfert des risques.** Conformément à l'article L. 216-2 du Code de la consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré à l'Acheteur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits.

**Réserve de propriété.** Amoena se réserve la propriété des Produits livrés jusqu'à leur complet paiement par l'Acheteur.

## ARTICLE 8 – GARANTIES LEGALES

L'Acheteur bénéficie de plein droit de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation ainsi que de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil, dont les modalités de mise en œuvre figurent dans l'encadré ci-dessous, conformément à l'article L. 211-2 du Code de la consommation.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

L'Acheteur devra adresser ses éventuelles réclamations faites au titre des garanties légales par lettre ou courrier électronique au service après-vente de Amoena dont les coordonnées figurent à l'article 12 des CGV.

A l'appui de sa réclamation, l'Acheteur devra fournir :

- les références de sa commande ainsi qu'une copie de la facture d'achat pour le Produit concerné ;
- toute justification utile ou pertinente permettant de démontrer la réalité du défaut de conformité allégué par l'Acheteur, en joignant notamment une photographie du Produit concerné.

A réception de ces éléments, Amoena vérifiera si le défaut allégué est avéré et s'il est couvert par les garanties légales ou si, au contraire, ils procèdent d'une mauvaise utilisation du Produit par l'Acheteur. Amoena notifiera son diagnostic par écrit à l'Acheteur dès qu'il aura été réalisé.

Dans le cas où le défaut serait effectivement couvert par les garanties légales, Amoena prendra contact avec l'Acheteur afin d'organiser le retour du Produit concerné et l'expédition d'un Produit conforme, d'un modèle identique ou équivalent, dans la limite des stocks disponibles, aux frais de Amoena.

## ARTICLE 9 – RESPONSABILITE D'AMOENA

Amoena ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de sa part à l'une quelconque des obligations au titre des CGV dès lors que cette inexécution ou mauvaise exécution serait imputable à l'Acheteur, au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers ou à un événement de force majeure tel que défini à l'article 7 des CGV.

Amoena ne pourra davantage être tenue responsable des conséquences résultant de difficultés techniques affectant l'accès au Site et ralentissant ou bloquant le processus de commandes de Produits.

## ARTICLE 10 – RESOLUTION

**Résolution par l'Acheteur.** L'Acheteur pourra résoudre le contrat de vente dans les cas suivants :

- Livraison du Produit dans un délai dépassant la date limite de livraison fixée, le cas échéant, si, après avoir mis en demeure Amoena d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, Amoena ne s'est pas exécutée dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par Amoena de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins qu'Amoena ne se soit exécutée entre-temps.

Par dérogation à ce qui précède, l'Acheteur aura la faculté de résoudre sans délai le contrat de vente dans le cas où le délai de livraison du Produit concerné constituerait une condition essentielle du contrat pour l'Acheteur et pour autant que l'Acheteur l'ait expressément demandé avant sa commande.

Amoena remboursera dans ces deux cas la totalité des sommes versées par l'Acheteur, au plus tard dans les quatorze (14) jours francs suivant la date à laquelle le contrat aura été résolu.

- Refus de la part d'Amoena de délivrer le Produit ou s'il est manifeste que Amoena ne livrera pas ledit Produit
- Livraison d'un Produit non conforme aux caractéristiques déclarées du Produit.
- Hausse du prix non justifiée par une modification technique du Produit imposée par les pouvoirs publics.

**Résolution par Amoena.** Le contrat de vente pourra être résolu par Amoena dans le cas où l'Acheteur refuserait de prendre livraison du Produit, sauf dans le cas où ce refus résulterait de l'exercice du droit de rétractation de l'Acheteur.

En cas de résolution du contrat de vente par Amoena, les sommes versées par l'Acheteur, lesquelles seront considérées comme des arrhes au sens de l'article 1590 du Code civil, resteront définitivement acquises à Amoena.

## ARTICLE 11 – DONNEES PERSONNELLES

Les informations concernant le traitement des données personnelles de l'Acheteur figurent dans la Politique de Confidentialité accessible depuis le Site.

L'Acheteur est par ailleurs informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommée « Bloctel » sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

## **ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE – RESOLUTION DES LITIGES**

**Droit applicable.** Les CGV, rédigées en langue française, et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français.

**Réclamations.** L'Acheteur doit adresser ses éventuelles réclamations au titre d'un achat de Produit, au service après-vente d'Amoena, dont les coordonnées sont rappelées ci-dessous :

- par courrier : AMOENA FRANCE SAS, 9 rue du château d'eau, 69410 Champagne au Mont d'Or, FRANCE
- par courrier électronique : amoenafrance@amoena.com

**Médiation de la consommation.** En application de 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.* »

Pour toute difficulté, l'Acheteur est invité à contacter préalablement Amoena dans le cadre du traitement des réclamations prévues ci-dessus.

L'Acheteur pourra faire examiner sa demande par le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, médiateur référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation dans le secteur des matériels et dispositifs médicaux, dont les coordonnées figurent ci-dessous, étant précisé qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur.

Le CMAP pourra être saisi par l'Acheteur d'un litige de consommation en remplissant le formulaire en ligne dédié à la médiation de la consommation, accessible :

- via le site Internet du CMAP depuis le lien hypertexte suivant :  
<https://www.cmap.fr/la-mediation-de-la-consommation/> ;
- ou directement via le lien hypertexte suivant :  
[https://xrm3.eudonet.com/Specif/EUDO\\_07073/Extranet/#/en/home](https://xrm3.eudonet.com/Specif/EUDO_07073/Extranet/#/en/home).

L'Acheteur peut aussi, à ses frais, se faire assister par un conseil.

Conformément au Règlement n° 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC), l'Acheteur est informé du lien électronique suivant, vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) :

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

**Compétence.** En l'absence d'un règlement amiable, tout litige susceptible de naître des CGV et opérations d'achat et vente qui en découlent, sera porté devant le tribunal français territorialement compétent par l'application des règles prévues dans le Code de procédure civile.

## ANNEXE – FORMULAIRE DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-21 du Code de la consommation, si vous souhaitez annuler votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe à l'article R. 221-1 du Code de la Consommation, ci-après reproduit, et le renvoyer, par courrier, à l'adresse suivante :

**AMOENA MEDIZIN-ORTHOPÄDIE-TECHNIK GMBH**  
Kapellenweg 36,  
Raubling, 83064,  
Allemagne

Cette rétractation doit être exercée au plus tard dans un délai de quatorze jours (14) francs à compter du lendemain de la date de réception des Produits, étant rappelé que si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les coûts directs de renvoi sont à votre charge.

---

### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

A l'attention de la société Amoena Medizin-Orthopädie-Technik GmbH, société de droit étranger, dont le siège social est situé Kapellenweg 36, Raubling, 83064, Allemagne, [■].

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : \_\_\_\_\_

*(\*) Rayez la mention inutile.*