

# Conditions générales de vente de la boutique en ligne Riese & Müller

## § 1 Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après : « **CGV** ») s'appliquent à tous les contrats conclus avec la société Riese & Müller GmbH, Am Alten Graben 2, D-64367 Mühlthal, inscrite au registre du commerce du Tribunal d'instance (Amtsgericht) de Darmstadt sous le numéro HRB 6715, numéro de TVA intracommunautaire DE 214 969 314 (ci-après : « **Riese & Müller** ») via la boutique en ligne, y compris nos offres et déclarations d'acceptation sous-jacentes.

1.2 La boutique en ligne s'adresse exclusivement aux consommateurs, c'est-à-dire à des personnes physiques qui concluent un contrat avec Riese & Müller à des fins qui n'entrent pas principalement dans le cadre de leur activité professionnelle commerciale ou indépendante (ci-après : le/la « **client(e)** » ou « **vous** », « **votre** », etc.). Les commandes passées par des professionnels ne sont pas autorisées.

## § 2 Conclusion du contrat, archivage du contrat

2.1 Lorsque vous avez trouvé le produit souhaité, vous pouvez l'examiner de plus près sans engagement en cliquant sur le nom du produit ou sur l'image du produit. En cliquant sur le bouton « **COMMANDER** », la commande est initiée. Dès que vous avez effectué les saisies nécessaires à la commande du produit souhaité, vous recevez à nouveau, dans la dernière étape, un aperçu des données de votre commande et pouvez vérifier tous les détails et les modifier en cliquant sur « **MODIFIER** ». Vous pouvez corriger les erreurs de saisie en naviguant via les icônes de coches affichées et le numéro « **4** » ou en mettant fin au processus de commande pour le reprendre depuis le début. Pour terminer la commande, cliquez sur la page « **4** » sur le bouton « **COMMANDER ET PAYER** ». Ainsi, la commande définitive est envoyée à Riese & Müller. Vous avez la possibilité d'imprimer les CGV avant d'envoyer la commande à Riese & Müller.

2.2 Le contrat passé avec Riese & Müller est conclu quand la commande est envoyée à Riese & Müller. Vous recevez par e-mail une confirmation de la réception de la commande et de la conclusion du contrat, ainsi que le texte intégral du contrat en pièce jointe.

2.3 Riese & Müller archive la commande, les données de commande saisies et l'ensemble du texte du contrat du/ de la client(e). Vous avez accès au texte du contrat.

**§ 3 Rétractation**

3.1 Conformément aux dispositions légales, vous disposez d'un droit de rétractation dont Riese & Müller vous informe ci-après conformément au modèle prévu par la loi.

**Informations sur le droit de rétractation*****Droit de rétractation***

Vous avez le droit de vous rétracter du contrat dans un délai de quatorze jours sans indiquer de motifs.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après la date à laquelle vous-même, ou un tiers que vous avez désigné et qui n'est pas le transporteur, avez pris physiquement possession de la marchandise.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier

Riese & Müller GmbH

Am Alten Graben 2

D-64367 Mühlthal, Allemagne

Téléphone : +49 6151 36686-0

e-mail : [onlineshop@r-m.de](mailto:onlineshop@r-m.de)

au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple une lettre envoyée par la poste ou un e-mail) votre décision de vous rétracter du présent contrat.

Vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation figurant au point 4 ci-après, mais sans que cela soit obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la notification relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

***Conséquences de la rétractation***

Si vous procédez à la rétractation du présent contrat, nous vous remboursons tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison différent de la livraison standard la moins coûteuse que nous proposons), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous utilisons pour ce remboursement le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si nous avons convenu expressément d'un autre moyen avec vous ; en aucun cas, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu la marchandise ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve d'expédition de la marchandise, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devez renvoyer ou remettre la marchandise sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter de la date à laquelle vous nous aurez informés de votre décision de rétractation du présent contrat, à la société :

Riese & Müller GmbH

Am Alten Graben 2

D-64367 Mühlthal, Allemagne

ou au revendeur/à la revendeuse Riese & Müller que vous avez sélectionné(e) lors de la commande pour la livraison ou pour les prestations de services dans le cas d'un envoi direct. Le délai est réputé respecté si vous renvoyez la marchandise avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Les frais directement occasionnés par le renvoi de la marchandise sont à votre charge. Ces frais sont estimés au maximum à 90 EUR pour un E-Bike et 150 EUR pour un vélo Cargo, TVA incluse dans les deux cas.

Votre responsabilité n'est engagée à l'égard d'une éventuelle dépréciation de la marchandise que si cette dépréciation est due à une manipulation qui n'est pas nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement de cette marchandise.

#### **Fin des informations sur le droit de rétractation**

3.2 En cas de rétractation dans les délais conformément au point 3.1, le vélo peut, sans préjudice de votre droit, être renvoyé ou remis au revendeur/à la revendeuse Riese & Müller où vous avez été livré ou que vous avez sélectionné pour les prestations de services en cas d'envoi direct ou directement à Riese & Müller, une récupération du vélo pour le service client Riese & Müller peut être également demandée. Dans ce cas, les frais de récupération sont de 90 EUR pour un E-Bike et 150 EUR pour un vélo Cargo, TVA incluse dans les deux cas.

#### **§ 4 Modèle de formulaire de rétractation**

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

À l'attention de

Riese & Müller GmbH

Am Alten Graben 2

D-64367 Mühlthal, Allemagne

e-mail : [onlineshop@r-m.de](mailto:onlineshop@r-m.de)

Par la présente, je/nous me rétracte/nous rétractons (\*) du contrat portant sur la vente de la marchandise (\*) / 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.

## § 5 Prix

Tous les prix de Riese & Müller sont des prix finaux qui comprennent l'envoi du vélo au revendeur/à la revendeuse Riese & Müller en France métropolitaine (hors Corse et DROM-COM) sélectionné(e) par vous lors de la commande ou (sauf accord contraire) l'envoi du vélo à l'adresse de livraison en France métropolitaine (hors Corse et DROM-COM) indiquée lors de la commande ainsi que la TVA légale et les écocontributions.

## § 6 Échéance du paiement, mode de paiement

Le prix dont vous devez vous acquitter est dû à l'avance à la conclusion du contrat. Sauf indication contraire lors de la commande, le paiement peut être effectué par carte de crédit (Visa, Mastercard, Amex) ou par paiement anticipé. En cas de paiement par carte de crédit, votre compte sera débité du montant convenu dès la conclusion du contrat. En cas de paiement anticipé, le montant convenu doit être transféré, dans un délai de 10 jours après la conclusion du contrat et la réception de la facture, sur le compte bancaire de Stichting Mollie Payments (prestataire de service de paiement de Riese & Müller) qui vous a été communiqué par e-mail ; la date de la réception du paiement est déterminante pour le respect du délai.

## § 7 Délai de livraison, livraison (envoi direct ou Click & Collect)

7.1 Sauf accord contraire, le délai de livraison comprend 12 à 14 jours ouvrables à compter de la réception du paiement.

7.2 Le vélo est envoyé conformément au choix fait lors de la commande en état de rouler à votre adresse de livraison en France métropolitaine (hors Corse et DROM-COM) (envoi direct) ou au revendeur/à la revendeuse Riese & Müller en France métropolitaine (hors Corse et DROM-COM) sélectionné(e) comme adresse de livraison qui vous remet le vélo en état de rouler (Click & Collect).

7.3 En cas de Click & Collect, vous recevez une notification du revendeur/de la revendeuse Riese & Müller dès que le vélo est prêt à y être collecté.

7.4 Nonobstant les dispositions légales applicables en droit allemand, le consommateur résidant en France bénéficie de la possibilité de résoudre le contrat en cas de manquement de Riese & Müller à son obligation de délivrance du bien, dans les conditions de l'article L.216-6 du code de la consommation français.

## § 8 Garanties

Le droit à l'élimination du défaut est régie par la loi allemande, sous réserve des dispositions du point 8.1 et nonobstant le droit du consommateur résidant en France de bénéficier de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés du droit français conformément à l'encadré légal figurant au point 8.2 :

8.1 Vous pouvez faire valoir votre droit à l'élimination du défaut auprès de Riese & Müller ou du revendeur/de la revendeuse Riese & Müller sélectionné(e) pour les prestations de service (envoi direct) ou pour la livraison (Click & Collect).

## 8.2 Garanties légales applicables au consommateur résidant en France .

### **Informations légales sur la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés en droit français**

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.

8.3 Garantie commerciale : Sans préjudice des garanties légales applicables et décrites au point 8.2, Riese & Müller vous accorde une garantie commerciale sur la rupture du cadre et du bras oscillant arrière du vélo («garantie premium»). Les conditions de la garantie commerciale peuvent être consultées sur le site <https://www.r-m.de/fr/service/garantie/> et figurent également dans le mode d'emploi qui vous est remis avec le vélo.

## § 9 Responsabilité, prescription

9.1 Riese & Müller est responsable sans réserve de tout dommage en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

9.2 Lors d'une violation par négligence simple d'une obligation principale ou d'une obligation accessoire dont la violation compromet la réalisation de l'objet du contrat ou dont seul l'exécution permet la bonne exécution du contrat et dont vous pouviez attendre le respect (ci-après : « **obligations accessoires essentielles** »), la responsabilité de Riese & Müller se limite aux dommages prévisibles et typiques du contrat à la date de la conclusion du contrat. En cas de violation par négligence simple d'une obligation contractuelle accessoire autre que les obligations accessoires essentielles, Riese & Müller n'est pas responsable.

9.3 Les exclusions et limitations de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas en cas de dissimulation frauduleuse de défauts, de prise en charge d'une garantie de qualité, de responsabilité pour des défauts de produits en vertu de la législation sur la responsabilité du fait des produits, de violations de la protection des données ainsi qu'en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé. Cette précision n'implique pas une modification de la charge de la preuve à votre détriment.

9.4 Si la responsabilité de Riese & Müller est exclue ou limitée, cela s'étend aussi à la responsabilité personnelle des représentants/représentantes, des collaborateurs/collaboratrices et des agents/agentes d'exécution de Riese & Müller.

9.5 À l'exception des droits résultant d'actes illicites, les droits de demander des dommages-intérêts, pour lesquels la responsabilité de Riese & Müller est limitée conformément au présent point 9, expirent un an après la date d'entrée en vigueur du délai de prescription légal.

**Les limitations de responsabilité figurant au présent point 9 ne sont pas applicables aux consommateurs résidant en France.**

## **§ 10 Réserve de propriété**

La marchandise livrée demeure la propriété de Riese & Müller jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.

## **§ 11 Coordonnées**

Pour toute question, plainte ou réclamation, veuillez nous contacter. Vous pouvez joindre notre service client du lundi au vendredi entre 9h00 et 17h00 par téléphone au +49 6151 36686-0 (en allemand et en anglais uniquement) ou par e-mail à l'adresse [onlineshop@r-m.de](mailto:onlineshop@r-m.de) (en allemand, anglais ou français).

## **§ 12 Identifiant unique au registre national des producteurs**

Riese & Müller s'est vu attribuer les numéros d'identifiant uniques suivants :

- Filière EEE sector (eco-organisation Ecologic): FR025201\_05QD2M.
- Filière Piles et Batteries (eco-organisation Corepile): FR024922\_06DKQR.
- Filière Emballages (eco-organisation CITEO): FR388875\_01ZVKA.
- Filière Papiers (eco-organisation CITEO): FR388875\_01ZVKA.

Ces identifiants attestent de la conformité de Riese & Müller à ses obligations d'enregistrements au regard des dispositions légales applicables.

## **§ 13 Disponibilité des pièces détachées**

Riese & Müller assure la disponibilité des pièces détachées de ses produits, conformément à la réglementation en vigueur. Pour obtenir ces pièces détachées, nous vous invitons à vous rapprocher des Revendeurs/Revendeuses Riese & Müller en France sélectionné(e) comme adresse de livraison lors de l'achat, ou à nous contacter directement.

## § 14 Droit applicable, procédure de règlement des litiges

14.1 Le consommateur résidant en France qui communique ses données téléphoniques à Riese & Müller dans le cadre de la commande ou de l'exécution du contrat dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition du démarchage téléphonique (BLOCTEL).

14.2 Le droit allemand s'applique à toutes les relations juridiques entre Riese & Müller et vous-même. Si vous avez votre résidence habituelle dans un État de l'Espace économique européen autre que l'Allemagne, **vous êtes protégé(e) conformément aux dispositions pertinentes de votre État de résidence, auxquelles il ne peut être dérogé par accord.**

14.3 La Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges par voie extrajudiciaire (plateforme RLL) à laquelle vous pouvez accéder à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Riese & Müller n'est ni disposée ni tenue de participer à une procédure de règlement des litiges des commissions de conciliation des consommateurs conformément à la Loi allemande sur le règlement des litiges de consommation (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, VSBG).

14.4 Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Riese & Müller GmbH adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la consommation FEVAD – BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 – [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr).

Après démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de Riese & Müller GmbH, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquer ici](#).

Riese & Müller GmbH

Am Alten Graben 2

D-64367 Mühlthal

Allemagne

Inscrite au registre du commerce du Tribunal d'instance (Amtsgericht) de Darmstadt sous le numéro HRB 6715, numéro de TVA intracommunautaire DE 214 969 314 (conformément au § 27a de la loi sur la TVA)