

BWT Sports & Digital Services GmbH (ci-après dénommé « Vendeur » ou « BWT ») exploite la boutique en ligne BWT, accessible via le site Internet de BWT et l'application BWT « BWT Best Water Home ». Vous trouverez ci-dessous les conditions générales d'utilisation de la boutique en ligne BWT et les conditions générales de vente, qui s'appliquent à tous les contrats portant sur des produits proposés dans la boutique en ligne BWT.

Veuillez lire attentivement les Conditions d'utilisation et les Conditions générales de vente, car elles constituent un contrat contraignant entre vous et BWT.

## I. CONDITIONS D'UTILISATION BOUTIQUE EN LIGNE

**1. Compte utilisateur** : Afin de pouvoir utiliser certains services et fonctions de la boutique en ligne BWT (par exemple : la gestion centralisée des adresses de facturation et de livraison, des modes de paiement et de l'historique des commandes), un compte utilisateur doit être créé et lié à un mode de paiement valide. Le présent Compte Utilisateur s'adresse aux consommateurs tels que définis au point II.1 des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommé « l'Utilisateur »).

Un compte utilisateur dans la boutique en ligne BWT est personnalisé pour les utilisateurs individuels qui sont enregistrés par leur nom. Dans ce contexte, l'enregistrement pour l'utilisation doit avoir lieu. L'utilisateur est tenu de remplir les champs obligatoires du formulaire de manière véridique. Il n'est pas permis d'entrer des noms ou des adresses d'autres personnes ou un pseudonyme. Après avoir saisi l'intégralité de ses données, l'Utilisateur recevra un e-mail avec un lien d'activation valable sept (7) jours à compter de l'envoi de l'e-mail. En confirmant ce lien, le compte utilisateur sera activé. Dans le cas où le compte utilisateur n'est pas confirmé, le compte utilisateur sera supprimé après sept (7) jours supplémentaires. La suppression sera notifiée à l'Utilisateur par courrier électronique. Dans ce cas, l'utilisateur a la possibilité de s'inscrire à nouveau et d'utiliser la boutique en ligne BWT et le compte utilisateur en saisissant les données d'accès (adresse e-mail et mot de passe).

L'utilisateur est responsable de toutes les activités effectuées par le biais de son compte utilisateur.

L'Utilisateur est responsable de la confidentialité des données d'accès à son Compte Utilisateur, quel que soit l'appareil à partir duquel il accède, et il ne peut divulguer des informations telles que nom d'utilisateur et/ou mot de passe à d'autres personnes. L'Utilisateur doit donc se conformer à toutes les mesures de sécurité recommandées, telles que le choix d'un mot de passe sécurisé et le maintien de ce mot de passe secret en toutes circonstances. Si l'utilisateur est légitimement préoccupé par l'utilisation sans autorisation des données d'accès à son compte utilisateur, le mot de passe du compte utilisateur doit être modifié immédiatement.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que toutes les données personnelles, les adresses de facturation et de livraison et les modes de paiement sont toujours à jour, corrects et complets.

Ces données peuvent être mises à jour à tout moment via le compte utilisateur. Toute modification des données du compte utilisateur nécessite un renouvellement de l'adhésion aux conditions générales de vente. Les modifications des données du compte utilisateur ne seront prises en compte que pour les futurs processus de commande.

Les utilisateurs ont la possibilité de supprimer leur compte utilisateur à tout moment. BWT met gratuitement le compte utilisateur à la disposition des utilisateurs de la boutique en ligne BWT pour une durée indéterminée, mais se réserve le droit de prendre des mesures à sa propre discrétion, y compris l'exclusion d'un utilisateur du programme, si l'utilisateur concerné a enfreint les conditions d'utilisation ou a abusé du programme de quelque manière que ce soit. L'Utilisateur sera informé à l'avance de l'exclusion du programme et aura la possibilité de commenter avant d'être exclu du programme.

**2. Droits de propriété intellectuelle** : L'ensemble du contenu de la boutique en ligne BWT, y compris les textes, les graphiques, les photographies, les images, les images animées, les sons, les illustrations et les logiciels, est la propriété de BWT ou de ses sociétés affiliées, licenciés, concédants de licence et/ou fournisseurs de contenu. Ce contenu est protégé par le droit d'auteur et d'autres droits. Leur utilisation n'est autorisée qu'avec l'autorisation écrite expresse du propriétaire ou du concédant de licence. Toutes les marques commerciales utilisées sur le site Web [www.bwt.com](http://www.bwt.com) et ses sous-domaines sont - sauf indication contraire - des marques commerciales du Vendeur et ne peuvent être utilisées sans l'autorisation écrite préalable du Vendeur.

**3. Contenu** : BWT s'efforce de maintenir les informations dans la boutique en ligne BWT correctes et à jour. La responsabilité de BWT, de ses agents ou représentants autorisés pour les dommages liés à l'utilisation du ou des sites Web de BWT et à la violation d'une obligation qui constitue l'une des principales obligations de prestation du contrat entre BWT et un client est limitée à l'intention et à la négligence grave, dans la mesure où il n'y a pas de dommages corporels. La responsabilité de BWT pour les pertes financières causées par une négligence légère est exclue.

**4. Description du produit** : BWT n'est pas le fabricant des produits et services proposés dans la boutique en ligne BWT, sauf indication expresse. En outre, BWT fournit des liens vers des pages de sociétés affiliées et de certaines autres sociétés, en particulier les fabricants des produits et les fournisseurs de services. Il s'agit d'informations supplémentaires pour l'utilisateur. BWT n'est pas responsable de ces offres ou pages.

**5. Données de l'utilisateur** : Les données collectées sont collectées et traitées par BWT pour l'exécution du contrat et dans le cadre du traitement des commandes. Pour le reste, il est fait référence à la [politique de confidentialité de BWT](#).

**6. Communication électronique** : BWT communique par voie électronique avec les utilisateurs de la boutique en ligne BWT de différentes manières, par exemple par e-mail, SMS ou notifications push, vidéoconférences ou conférences téléphoniques. À des fins contractuelles, l'utilisateur accepte que le présent document et tous les consentements, avis, publications et autres communications, ainsi que les factures, soient envoyés par voie électronique par BWT, dans la mesure où ils ne nécessitent pas de forme écrite, à moins que des dispositions légales impératives ou des accords contractuels n'exigent une forme de communication différente.

BWT met tout en œuvre pour que la boutique en ligne BWT soit aussi sûre que possible et qu'elle fonctionne de manière optimale. Toutefois, BWT ne peut être tenu responsable des défaillances techniques, des interruptions du trafic de courrier électronique ou de la diffusion involontaire de virus ou de logiciels malveillants.

## II. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 1. Portée

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») s'appliquent à tous les contrats portant sur les produits présentés dans la boutique en ligne BWT qu'un client conclut avec BWT en ligne. La boutique en ligne BWT est accessible via le site Internet de BWT et le BWT Best Water Home (ci-après dénommé « l'application BWT »).
- 1.2. L'application BWT peut être téléchargée gratuitement sur un appareil mobile à partir de l'AppStore d'Apple et du Google PlayStore. L'utilisation de l'application BWT est soumise à des conditions d'utilisation supplémentaires, qui peuvent être consultées à l'adresse [Conditions générales d'utilisation et de vente - BWT](#).
- 1.3. La boutique en ligne BWT s'adresse exclusivement aux clients adultes qui sont des consommateurs. Toute commande passée par un mineur sera refusée. Le client est un consommateur dans la mesure où l'objet des biens et services commandés ne peut être attribué principalement à son activité professionnelle commerciale ou indépendante. L'entrepreneur, quant à lui, est toute personne physique ou morale ou société dotée de la capacité juridique qui agit dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante au moment de la conclusion du contrat. Les propriétaires d'entreprise intéressés par les produits BWT peuvent contacter le service client de BWT au [shop@bwt.com](mailto:shop@bwt.com).
- 1.4. En passant une commande dans la boutique en ligne BWT, le consommateur accepte l'applicabilité des conditions générales, qui sont disponibles sur le site Web de BWT et que le consommateur doit accepter par une action de clic obligatoire avant qu'une commande en ligne puisse être finalisée. Le consommateur peut également demander à tout moment une copie des conditions générales applicables sur un support durable (PDF) via xxx.

### 2. Offres de produits et service d'abonnement

- 2.1. Le client peut acheter les produits et les bons d'achat disponibles dans la boutique en ligne BWT via l'application BWT ou le site Web de BWT.
- 2.2. Pour certains produits, BWT offre la possibilité de proposer un service d'abonnement via la boutique en ligne BWT (ci-après dénommé le « service d'abonnement »). Le Service d'Abonnement permet aux clients d'acheter des produits récurrents à une fréquence de livraison choisie par le client. La conclusion d'un contrat pour l'établissement du service d'abonnement (ci-après dénommé le « contrat d'abonnement ») est soumise à des conditions contractuelles supplémentaires, que vous pouvez consulter ici ou également recevoir sur un support durable sur simple demande.

### 3. Descriptions de produits

- 3.1. Les descriptions des produits proposés dans la boutique en ligne se trouvent sous les produits respectifs. Veuillez respecter les informations contenues dans les descriptions des produits et lire également les informations, les instructions d'utilisation, les avertissements et les instructions joints aux produits avant de les utiliser, car ils peuvent contenir plus d'informations.

### 4. Commande et conclusion du contrat

- 4.1. La présentation des produits dans la boutique en ligne BWT ne constitue pas une offre ferme du vendeur de conclure un contrat d'achat ou d'abonnement. Le client n'est tenu de faire une offre ferme que pour la conclusion d'un contrat d'achat ou d'abonnement.
- 4.2. Le client peut soumettre son offre dans la boutique en ligne BWT via le formulaire de commande en ligne fourni par le vendeur après avoir sélectionné les produits souhaités et les avoir placés dans le panier électronique. Si le client souhaite utiliser un bon de réduction ou des chèques-cadeaux de la boutique en ligne BWT, le code du bon d'achat doit être saisi dans le champ « Saisir le code cadeau » et confirmé en cliquant sur la coche correspondante.
- 4.3. Dans l'étape suivante, le client peut se connecter à son compte utilisateur, finaliser la commande - à l'exception des produits d'abonnement - en tant qu'"invité" ou procéder à la Caisse Express (PayPal) sans inscription. Les clients connectés peuvent corriger à tout moment l'adresse de facturation et de livraison enregistrée, les clients invités saisissent manuellement l'adresse de facturation et de livraison souhaitée et le mode de paiement à cette étape, comme dans le formulaire de commande. Alternativement, le client peut également sélectionner l'option « Paiement express ». Dans ce cas, en cliquant sur le bouton « PayPal », le client sera redirigé vers le site Web de PayPal, où il pourra sélectionner l'adresse de livraison et le mode de paiement souhaités.
- 4.4. Le client a la possibilité de corriger ses données à tout moment jusqu'à la fin du processus de commande. Comme dernière étape, il y a un aperçu des marchandises commandées, des prix et du délai de livraison.
- 4.5. Le processus de commande est terminé lorsque le client accepte les présentes conditions générales et qu'il a cliqué sur le bouton « Commande avec obligation de paiement » et a ainsi envoyé au vendeur son offre juridiquement contraignante pour l'achat de la marchandise sélectionnée. En cliquant sur le bouton « Commande avec obligation de paiement », le Client accepte les présentes CGV et reconnaît que les présentes CGV, ainsi que les conditions complémentaires de participation aux programmes d'abonnement, régissent les rapports juridiques entre le Client et le Vendeur.
- 4.6. En cas de soumission ferme de l'offre par le client, les données de la commande seront stockées par le vendeur. Il n'est plus possible de modifier et/ou de retrouver ultérieurement le texte du contrat dans le formulaire de commande après l'expédition de la commande.
- 4.7. Le Vendeur confirme immédiatement la réception de la commande électronique au moyen d'un e-mail généré automatiquement. Cette confirmation de commande électronique contient un lien vers les CGV, le texte du contrat et un aperçu des produits commandés, mais n'implique pas l'acceptation de l'offre. Il sert uniquement à informer le client que la commande a été reçue par le vendeur. Le vendeur n'est pas responsable si le client fournit une adresse e-mail invalide ou ne peut pas garantir la réception de l'e-mail en raison de défaillances techniques.
- 4.8. La déclaration d'acceptation contraignante par le Vendeur et donc la conclusion d'un contrat entre le Client et le Vendeur se fait par la confirmation d'expédition, par la mise à disposition du bon d'achat pour l'impression ou par une déclaration d'acceptation expresse. Après la conclusion du contrat, le texte du contrat n'est pas stocké par le vendeur.
- 4.9. Le vendeur ne vend les marchandises proposées qu'en quantités habituelles.

### 5. Prix et conditions de paiement

- 5.1. Les prix sont indiqués dans la boutique en ligne BWT pour les différents articles. Les prix indiqués au moment de la commande s'appliquent, y compris la TVA légale. Les éventuels frais d'expédition et de livraison ne sont pas inclus dans le prix et sont indiqués séparément dans la description du produit respectif et dans le panier.
- 5.2. Le paiement s'effectue par l'intermédiaire du prestataire de services de paiement Mollie B.V., Keizersgracht 126, 1015 CW Amsterdam, Pays-Bas (ci-après dénommé « Mollie B.V. ») et peut être effectué par carte de crédit, PayPal Direct (Express), PayPal, Eps, achat sur facture (Klarna), virement bancaire direct (Klarna) et - pour les commandes via iPhone/iPad - via ApplePay. Le vendeur se réserve le droit de ne pas proposer certains modes de paiement pour chaque commande et de se référer à d'autres modes de paiement.
- 5.3. La facture (indiquant la TVA) sera envoyée au format PDF à l'adresse e-mail fournie par le client.

5.4. En cas d'achat sur facture, le prix d'achat est dû le jour de l'envoi de la facture, y compris la confirmation d'expédition, à l'adresse e-mail fournie. Si aucun paiement n'est reçu 14 jours plus tard, une procédure de recouvrement sera engagée conformément aux dispositions du Livre XIX ELC relatives aux dettes de consommation. Cela signifie que vous recevrez un rappel de paiement gratuit avec une période de 14 jours calendaires pour effectuer le paiement. Ce délai commence le jour calendaire suivant la date d'envoi du rappel par e-mail le troisième jour ouvrable après son envoi par voie postale. A défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, les frais de recouvrement suivants deviendront exigibles de plein droit :

- Intérêts de retard selon l'article 5 de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales
- Clause de dommages forfaitaires uniques
  - 20,00€ pour les dettes inférieures ou égales à 150,00€
  - 30,00 € + 10% sur l'encours de la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 €
  - 65,00€ + 5% sur l'encours de la tranche supérieure à 500,01€ avec un maximum de 2.000,00€
- En cas de livraison régulière et pour les abonnements, trois rappels de paiement par année civile sont gratuits et à partir du 4ème rappel, des frais de rappel fixes de 7,50 € par lettre plus les frais de port seront facturés.

Vous avez le droit de demander des informations supplémentaires sur les factures ou de les contester et de demander un plan de paiement (que BWT peut autoriser ou refuser). Vous devez en faire la demande par écrit dans le délai de 14 jours, après quoi la procédure de recouvrement sera temporairement suspendue conformément aux délais légaux

5.5. Le mode de paiement de l'achat sur facture n'est pas disponible pour toutes les offres et nécessite, entre autres, une vérification de solvabilité réussie par Mollie B.V. Si, après une vérification de solvabilité, le client est autorisé à acheter sur facture pour certaines offres, le paiement sera traité en coopération avec Mollie B.V., à laquelle BWT transfère la créance de paiement à l'encontre du client.

5.6. Le client accepte de recevoir les factures, les avoirs et les rappels sous forme électronique ou papier.

#### 6. Clause de remboursement et de réciprocité

6.1. Si vous avez droit à un remboursement par BWT, ce paiement sera effectué dans les plus brefs délais et via le même moyen de paiement que celui avec lequel la transaction initiale a été effectuée, sauf si ces informations de paiement ne sont pas disponibles et/ou si vous demandez explicitement un autre mode de paiement.

6.2. Aucun intérêt, frais de transaction et d'administration ne sont dus sur les remboursements.

6.3. Conformément à l'art. VI.83 ELC. 17°, en tant que consommateur, vous avez droit à une indemnisation équivalente si BWT ne remplit pas son obligation de vous payer. Dans ce cas, les frais de recouvrement susmentionnés s'appliquent aux deux parties.

#### 7. Rétention

7.1. Les marchandises livrées restent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral du prix, tant en principal, intérêts qu'en frais. En cas de retard, de non-paiement ou d'insolvabilité imminente, BWT peut à tout moment réclamer les produits livrés. Les risques de perte ou de destruction du bien vendu sont intégralement à la charge du client.

#### 8. Bons d'achat promotionnels

8.1. Les bons d'achat promotionnels sont des bons d'achat qui ne peuvent pas être achetés, mais qui sont émis par le vendeur dans le cadre de campagnes publicitaires d'une certaine durée de validité. Les bons d'achat promotionnels sont donc des mesures purement publicitaires.

8.2. Certains produits peuvent être exclus de la promotion du bon d'achat. Les bons promotionnels ne peuvent pas être utilisés pour acheter des chèques-cadeaux. Les bons promotionnels peuvent être soumis à une valeur minimale de commande.

8.3. La valeur d'un bon d'achat n'est pas versée en espèces et aucun intérêt n'est dû sur celui-ci. Le bon d'achat promotionnel ne sera pas remboursé si les marchandises sont retournées en tout ou en partie.

8.4. Les bons promotionnels ne peuvent être échangés avant la fin du processus de commande qu'en saisissant le code du bon d'achat correspondant dans le champ « Saisir le code cadeau » prévu à cet effet et en cliquant sur la coche correspondante. La mise à niveau n'est pas possible. Plusieurs bons d'achat promotionnels ne peuvent pas être combinés entre eux.

#### 9. Cartes-cadeaux de la boutique en ligne BWT

9.1. Les cartes-cadeaux de la boutique en ligne BWT sont des bons d'achat que le client peut acheter. Les cartes-cadeaux de la boutique en ligne BWT peuvent être utilisées pour acheter d'autres cartes-cadeaux de la boutique en ligne BWT.

9.2. Les cartes-cadeaux de la boutique en ligne BWT peuvent être achetées par le client sous forme de document PDF à télécharger ou sous forme de carte-cadeau par courrier. Un chèque-cadeau de la boutique en ligne BWT est échangé au moyen d'un code de bon d'achat, qui est saisi par le client dans le champ « Saisir le code cadeau » lors du processus de commande et qui est confirmé en cliquant sur la coche correspondante. Aucun compte utilisateur n'est nécessaire pour utiliser un chèque-cadeau de la boutique en ligne BWT.

9.3. Si le crédit d'une carte-cadeau de la boutique en ligne BWT n'est pas suffisant pour la commande, la différence peut être réglée à l'aide des options de paiement proposées. Si la valeur de la carte-cadeau de la boutique en ligne BWT est supérieure au prix d'achat d'une commande, le solde restant sur la carte-cadeau de la boutique en ligne BWT sera conservé.

9.4. Le crédit d'une carte-cadeau dans la boutique en ligne BWT n'est pas versé en espèces et aucun intérêt n'est dû sur celle-ci.

9.5. Pour utiliser des chèques-cadeaux de la boutique en ligne BWT, le client saisit le code du bon d'achat dans le champ « Saisir le code cadeau » et le confirme en cliquant sur la case à cocher correspondante. Si la valeur de la carte-cadeau de la boutique en ligne BWT est supérieure au montant de la commande, le client verra le solde restant sur la carte-cadeau de la boutique en ligne BWT.

#### 10. Cartes-cadeaux pour les entreprises partenaires

10.1. Les bons d'achat partenaires sont des bons d'achat (par exemple un bon d'achat pour un hôtel Best Water) qui ne peuvent être achetés que par les employés ou les partenaires de BWT dans la boutique en ligne de BWT et qui peuvent être échangés auprès d'une entreprise partenaire sélectionnée par l'employé ou le partenaire de BWT au cours du processus de commande (par exemple dans un hôtel Best Water) (ci-après dénommés « bons d'achat partenaires »). L'employé de BWT ou le partenaire de BWT sélectionne l'entreprise partenaire spécifique, la valeur spécifique (par exemple 50,00 EUR, 100,00 EUR, 200,00 EUR, 500,00

EUR ou 1 000,00 EUR), le nombre de bons d'achat partenaires et à la possibilité de les télécharger ou de les imprimer après avoir terminé le processus de commande. Les bons d'achat partenaires ne sont valables qu'après le paiement intégral du montant choisi.

- 10.2. Utilisation : Le bon d'achat partenaire est utilisé par le titulaire du bon d'achat partenaire. L'utilisation par le titulaire est possible à partir de l'âge de 18 ans. Les chèques-cadeaux partenaires sont des chèques-valeur et sont donc transférables. Le bon d'achat partenaire ne peut être utilisé que dans l'entreprise partenaire pour laquelle il a été acheté. Les bons d'achat partenaires sont acceptés par l'établissement partenaire spécifié pour le règlement de tous les services et consommations.
- 10.3. L'utilisation d'un bon d'achat partenaire en saisissant le code du bon d'achat qui doit être utilisé une seule fois n'est possible que pour les entreprises partenaires via la plateforme du vendeur. Pour assurer le bon déroulement de l'utilisation du bon partenaire, celui-ci doit être présenté au moment de l'inscription (check-in) à l'entreprise partenaire, si possible. Les bons d'achat des partenaires ne peuvent être échangés qu'avec un code de bon d'achat lisible ; Le titulaire du bon d'achat est responsable de s'assurer que le code du bon d'achat est imprimé lisiblement et qu'il n'est pas endommagé. Si le code du bon d'achat n'est pas lisible, l'entreprise partenaire n'est pas tenue d'utiliser le bon d'achat, même si le bon d'achat est déjà indiqué comme annulé sur la plateforme du vendeur ou si la plateforme du vendeur n'est pas accessible au moment de l'échange. Validité : Les bons d'achat partenaires sont valables cinq ans à compter de la date d'achat et ne peuvent être échangés que dans l'entreprise partenaire pendant cette période. L'employé ou le partenaire de BWT peut demander par écrit au vendeur une prolongation de la période de validité avant l'expiration de la période de validité de cinq ans. Si la coopération avec l'entreprise partenaire est résiliée pendant la période de validité du bon partenaire, l'employé ou le partenaire de BWT peut contacter le vendeur pour faire émettre le bon partenaire pour une autre entreprise partenaire.
- 10.4. En raison de la transférabilité des bons d'achat partenaires, toute personne ayant connaissance des détails du bon d'achat - en particulier du code du bon d'achat - a également la possibilité de les échanger. Les employés ou les partenaires de BWT sont donc tenus de conserver soigneusement les bons d'achat des partenaires et de les protéger contre tout accès non autorisé. En cas de perte, de vol ou de risque d'utilisation abusive des bons partenaires, l'employé de BWT ou le partenaire de BWT peut contacter le vendeur pour faire bloquer le bon partenaire. Cependant, le vendeur décline toute responsabilité en cas de rachat non autorisé.

#### **11. Programme d'amis BWT**

- 11.1. Dans le cadre du programme BWT Friends, les participants éligibles ou les membres des partenaires BWT ont la possibilité d'acheter des produits proposés dans la boutique en ligne BWT à des conditions spéciales. Seules les personnes qui ont été spécifiées à BWT par le partenaire sont éligibles pour participer au programme. Le partenaire de coopération informera individuellement et sous une forme appropriée les participants autorisés qu'ils peuvent faire usage des présentes conditions particulières et de la manière dont l'identification des participants se fera dans la boutique en ligne (par exemple via une adresse e-mail personnalisée), ainsi que des conditions particulières applicables. Le participant autorisé doit veiller à ce que ces données d'accès (données d'identification) ne soient pas transmises à des tiers non autorisés et informera immédiatement BWT en cas de suspicion d'utilisation abusive, de perte ou de divulgation involontaire à des tiers.
- 11.2. Le choix des produits proposés dans la boutique en ligne BWT à des conditions spéciales est déterminé par BWT ou certains produits peuvent être exclus du programme BWT Friends à tout moment. Le nombre de produits individuels disponibles dans des conditions particulières peut également être limité (par exemple aux quantités domestiques standard).
- 11.3. Les conditions particulières ne s'appliquent qu'aux participants autorisés. Dès que la base du droit de participation expire (par exemple la fin de la relation commerciale avec un partenaire de coopération), le droit d'acheter les produits à des conditions spéciales expire également.
- 11.4. BWT se réserve le droit d'interrompre le programme de parrainage à tout moment sans remplacement ou de mettre fin à la coopération avec les partenaires de coopération.

#### **12. Bouteilles de CO<sub>2</sub> de 425 g - bouteilles et boîte de recharge**

- 12.1. Retour de bouteilles de CO<sub>2</sub> vides à cause du CO<sub>2</sub> 4 x 425g Boîte de recharge :
  - 12.1.1 Les bouteilles de CO<sub>2</sub> vides de la boîte de recharge CO<sub>2</sub> 4 x 425g doivent être retournées dans les 30 jours suivant la conclusion d'un contrat de boîte de recharge. Si ce délai n'est pas respecté, les vides seront automatiquement facturés au montant de la boîte de recharge. Le montant facturé pour les vides peut être consulté ici.
  - 12.1.2 Le client recevra l'étiquette de retour et un autocollant (pour couvrir la fenêtre des marchandises dangereuses) lors de la commande de la boîte de recharge. Ce n'est que si la fenêtre des marchandises dangereuses est entièrement couverte que les marchandises peuvent être retournées par l'intermédiaire du transporteur. Tous les retours corrects de bouteilles vides seront enregistrés et attribués par le vendeur sur la base des étiquettes de retour.
  - 12.1.3 Les instructions du Vendeur pour le retour des bouteilles vides sont de s'assurer que l'expédition se déroule sans problème et que les bouteilles sont étiquetées comme marchandises dangereuses. Le non-respect des instructions du vendeur peut avoir pour conséquence que le retour ne soit pas cédé pour des raisons d'expédition et ne soit pas réservé en faveur du client.
  - 12.1.4 Veuillez également tenir compte des informations sur nos bouteilles de CO<sub>2</sub> de 425 g et nos boîtes de recharge dans la boutique en ligne BWT.
- 12.2. Retour des bouteilles de CO<sub>2</sub> pleines :

Lors du retour de bouteilles de CO<sub>2</sub> pleines au vendeur (par exemple dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation), veuillez noter qu'il s'agit d'un envoi de marchandises dangereuses. Ces produits ne sont autorisés pour le transport que sous certaines conditions et sont soumis à des exigences d'étiquetage précises, car le risque pendant le transport est plus élevé (lire nos informations sur [l'expédition de marchandises dangereuses](#)).
- 12.3. Prise en charge des frais de retour :

Les frais de retour des bouteilles vides seront à la charge du vendeur si le retour est effectué conformément aux instructions du vendeur et en utilisant l'étiquette de retour fournie par le vendeur. En cas de retours incomplets et/ou de bouteilles vides endommagées, les frais des bouteilles vides seront à la charge du client. Les marchandises dangereuses endommagées ne peuvent en aucun cas être retournées. Les frais d'expédition supplémentaires payés par le client du fait que le client a choisi un mode d'expédition autre que la livraison standard la moins chère proposée par le vendeur ne sont pas remboursables.

#### **13. Gestion des retours**

- 13.1. Les clients qui ont un compte BWT recevront une étiquette de retour imprimable et des bordereaux de retour via ce compte (sauf pour la réexpédition de marchandises) et auront également la possibilité de créer des retours et de gérer les retours dans le portail client.
- 13.2. Les clients qui retournent des marchandises (produits pesant plus de 35 kilogrammes) et les clients invités doivent demander une étiquette de retour à l'adresse e-mail [shop@bwt.at](mailto:shop@bwt.at), qui sera envoyée par e-mail.

#### 14. Droit de rétractation

14.1. Si le client est un consommateur, il a le droit de résilier le contrat dans un délai de quatorze jours sans avoir à justifier de motifs. Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter du jour où le client ou un tiers désigné par le client qui n'agit pas en tant que transporteur a pris possession de la marchandise. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer le vendeur de la décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par la poste ou par e-mail).

14.2. Il n'y a pas de droit de rétractation ou un droit de rétractation existant expire pour :

- Les marchandises qui sont livrées scellées et qui ne peuvent pas être retournées pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, à condition que le sceau ait été retiré après la livraison. Cela est particulièrement vrai pour les cartouches de filtre à eau qui sont fixées par un capuchon hygiénique. Le droit de rétractation expire prématurément si le bouchon hygiénique est retiré ;

- les marchandises périssables ou qui atteindront bientôt leur date de péremption ;
- Des marchandises qui sont fabriquées selon les spécifications du client ou qui sont clairement adaptées aux besoins personnels.
- contrats de service après l'exécution complète du service si l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du Client, qui reconnaît ainsi qu'il perd le droit de rétractation.

Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit que le client envoie la notification de l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

14.3. La notification de rétractation doit être envoyée à l'adresse suivante :

BWT Sports & Digital Services GmbH

Walter-Simmer-Str. 4

5310 Mondsee

Autriche

Adresse e-mail : shop@bwt.com

T depuis l'Autriche : 0800 800 555

T depuis l'Allemagne : 0800 112 22 23

14.4. Conséquences de l'annulation :

Si le Client résilie le présent Contrat, le Vendeur doit immédiatement et au plus tard dans les quatorze jours suivant le jour où le Vendeur a reçu la notification de l'annulation du présent Contrat, tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du fait que le Client a choisi un mode de livraison autre que la livraison standard la moins chère proposée par le Vendeur), rembourser. Pour ce remboursement, le Vendeur utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf accord contraire exprès avec le Vendeur ; En aucun cas, des frais ne seront facturés au client pour ce remboursement. Le vendeur peut refuser le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu la marchandise en retour ou jusqu'à ce que le client ait fourni la preuve qu'il a renvoyé la marchandise, la date la plus proche étant retenue.

Le Client doit retourner ou remettre les marchandises au Vendeur immédiatement et en tout état de cause au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Client a informé le Vendeur de l'annulation du contrat concerné. Le délai est pris en compte si le client expédie la marchandise avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Les frais de retour de la marchandise sont à la charge du vendeur.

Le client n'est responsable de la dépréciation de la marchandise que si cette dépréciation est le résultat d'actions qui ne sont pas nécessaires pour vérifier la nature, les propriétés et le fonctionnement de la marchandise.

#### 15. Conditions de livraison et d'expédition

15.1. La livraison de la marchandise aura lieu à l'adresse de livraison indiquée par le client lors de la passation de la commande, sauf accord contraire.

15.2. Pour les délais de livraison, la livraison et les frais d'expédition, les conditions d'expédition suivantes s'appliquent : <https://bwt.com/de-at/kundenservice/service-onlineshop/>

15.3. Les frais d'expédition seront indiqués au client au cours du processus de commande.

15.4. Le vendeur livre au sein de l'Union européenne, en Suisse et en Angleterre et au Pays de Galles.

#### 16. Garantie et indemnisation

16.1. Les dispositions légales en matière de garantie s'appliquent.

16.2. La responsabilité du vendeur en cas d'intention, de négligence grave, d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé et en cas de réclamations en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits est régie par les dispositions légales. En outre, la responsabilité en cas de négligence légère est exclue - sauf en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

16.3. Le fournisseur limite et exclut, dans la mesure permise par la loi, la responsabilité personnelle directe de ses agents, y compris, mais sans s'y limiter, les employés et les administrateurs (« agents »).

16.4. Nonobstant les nouvelles dispositions légales, toutes les réclamations pour rupture de contrat sont dirigées exclusivement contre le vendeur et non contre des agents individuels. Les auxiliaires sont entièrement protégés contre la responsabilité personnelle directe dans le cadre de leur activité professionnelle pour le Vendeur, sauf en cas d'intention ou de négligence grave.

16.5. Le Client reconnaît et accepte que (i) toutes les obligations contractuelles incombent uniquement au Vendeur ; (ii) aucune personne auxiliaire n'assume personnellement la responsabilité financière d'une violation du contrat, à moins qu'elle ne soit intentionnelle ou par négligence grave ; (iii) toutes les réclamations sont intentées exclusivement contre la Société en tant que personne morale.

16.6. En cas de force majeure ou de hardship, BWT n'est pas tenue de remplir ses obligations. Dans ce cas, BWT peut suspendre ses obligations pendant la durée de la force majeure ou résilier définitivement le contrat.

16.7. La force majeure est la situation dans laquelle l'exécution du contrat par BWT est empêchée en tout ou en partie, temporairement ou non, par des circonstances indépendantes de la volonté raisonnable de BWT. Cela inclut, mais sans s'y limiter : la guerre, l'embargo, l'épidémie, la pandémie, les grèves, les incendies, les

pannes de courant, l'indisponibilité du réseau (de télécommunication) ou de la connexion, l'indisponibilité du site Web de BWT à tout moment, la non-livraison ou la livraison tardive des fournisseurs ou d'autres tiers engagés, d'autres obstacles ou obstacles au transport, des restrictions gouvernementales ou toute autre cause indépendante de la volonté de la partie affectée.

- 16.8. Impmise est tout changement de circonstances, échappant au contrôle raisonnable de BWT, qui complique gravement l'exécution des services et/ou donne lieu à un préjudice disproportionné à ses intérêts. En cas de force majeure ou de hardship, il n'est pas nécessaire ou prouvé qu'il y ait un caractère imprévisible, inattribuable et/ou inévitable. BWT informera le Client de la force majeure ou de la révision dans un délai raisonnable. En cas de révision, BWT est en droit d'exiger du Client qu'il négocie, de bonne foi, des clauses équitables alternatives qui remédient aux difficultés. En cas de force majeure ou de hardship pendant plus de 6 mois consécutifs, BWT est en droit de demander la résiliation du contrat ou de l'invoquer elle-même sans responsabilité et sans obligation de verser une quelconque indemnité.

#### 17. Protection des données

Les données collectées seront traitées par le vendeur aux fins de l'exécution du contrat et dans le cadre du traitement de la commande. Pour le reste, il est fait référence à [la politique de confidentialité du vendeur](#).

#### 18. Adresse

Le client s'engage à informer le vendeur de tout changement d'adresse personnelle et d'adresse e-mail tant que l'acte juridique auquel le contrat se rapporte n'a pas été entièrement exécuté par les deux parties. Si la notification n'est pas faite, les déclarations sont réputées avoir été reçues même si elles ont été envoyées à la dernière adresse connue.

#### 19. Langue du contrat

Les langues dont dispose le client pour la conclusion du contrat sont l'allemand et l'anglais. Le client peut spécifier la langue souhaitée en sélectionnant la langue correspondante sur le site Web de BWT dans l'en-tête de la boutique en ligne BWT. Pour l'application BWT Best Water Home, la langue du contrat dépend des paramètres de langue sélectionnés dans le compte client de la boutique en ligne BWT.

#### 20. Mentions légales/exploitant de la boutique en ligne

Exploitant de la boutique en ligne BWT

**BWT Sports & Digital Services GmbH**

Walter-Simmer-Str. 4

5310 Mondsee

Autriche

Adresse e-mail : [shop@bwt.com](mailto:shop@bwt.com)

Tél. : 0800 800 555

Numéro de la Chambre de Commerce : FN 534002y

Tribunal du registre du commerce : Landesgericht Wels

N° UID : ATU 75592208

Autorité de régulation : BH Vöcklabruck

Membre de la Chambre de commerce autrichienne

#### 21. Droit applicable, juridiction et résolution des litiges

- 21.1. Le droit belge est applicable à l'exclusion des règles nationales de conflit de lois et à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Ce choix de loi 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 en tant que consommateur. L'action intentée par le client contre le vendeur peut être intentée devant les juridictions de l'État membre dans lequel le vendeur a son siège statutaire ou devant les juridictions du domicile du client. L'action intentée par le professionnel à l'encontre du client ne peut être intentée que devant les juridictions de l'État membre dans lequel le client est domicilié.
- 21.2. Si le client a une réclamation, la procédure flamande de réclamation s'applique. Vous trouverez plus d'informations sur <https://www.vlaanderen.be/consumentenbescherming>
- 21.3. Nous préférons traiter les plaintes à l'amiable. Nous vous remercions de signaler toute plainte dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 14 jours par écrit et motivé. Nous accuserons réception de votre plainte dans un délai de 30 jours et la traiterons ensuite le plus rapidement possible et au mieux de nos capacités. Vous devez nous accorder un délai raisonnable pour formuler les mesures correctives appropriées. Vous pouvez également adresser votre plainte au service de médiation de la consommation de l'Économie F.O.D. via <https://consumentenombudsdienst.be/nl>.