

Conditions Générales de Vente

(ci-après dénommées « CGV »)

Etat au 1.8.2022

I. Champ d'application

1. Le partenaire contractuel et exploitant de la boutique en ligne www.sanitino.fr (ci-après dénommé "E-shop") est la société commerciale, **SANITINO sro**, enregistrée en vertu des lois de la République tchèque, n° d'enregistrement 27545423, n° d'identification fiscale CZ27545423, siège social à Moravská 1259, Litomyšl-Město, 570 01 Litomyšl, République tchèque, coordonnées bancaires : CITIBANK EUROPE PUBLIC LIMITED COMPANY, numéro de compte : 00659887428, code banque : 11689, par l'intermédiaire de sa succursale française, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 883 116 584 dont le siège social est situé 21 rue des Favorites, 75015 Paris (ci-après également dénommé «Vendeur» ou «SANITINO").

2. SANITINO est le Vendeur de tous les biens proposés et, en plus de leur vente, il fournit également des services de garantie. L'adresse de contact du Vendeur aux fins de communication avec les clients (en particulier pour les questions liées aux réclamations et aux fins de retour produits sur rétractation du Contrat) est SANITINO, au 21 rue des Favorites, 75015 Paris ; alternativement, vous pouvez contacter le Vendeur au +33 178900665 ou à l'adresse e-mail info@sanitino.fr.

L'Acheteur peut être un Consommateur ou un Professionnel (ci-après dénommés conjointement «Acheteur» ou individuellement «Acheteur (Consommateur)» ou «Acheteur (Professionnel)»). Un Consommateur est toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Un Professionnel est toute personne physique ou morale, publique ou privée, agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre Professionnel. Si vous êtes un Consommateur, veuillez également consulter nos informations pour les Acheteurs (Consommateurs).

Si certaines parties des présentes CGV s'appliquent uniquement à l'Acheteur (Consommateur) ou à l'Acheteur (Professionnel), elles sont clairement indiquées comme CONSOMMATEUR ou PROFESSIONNEL au début du paragraphe ou de l'article. Si le paragraphe ou l'article n'est pas marqué de cette manière, il s'applique aux Acheteurs en général.

3. Les CGV stipulent les droits et obligations réciproques de SANITINO, en tant que Vendeur, d'une part, et du client, en tant qu'Acheteur, d'autre part, dans la vente de produits. Les CGV font partie intégrante de chaque Contrat de vente conclu via l'E-shop (ci-après dénommé «Contrat») et deviennent ainsi partie intégrante de l'arrangement contractuel entre le Vendeur et l'Acheteur. L'Acheteur a la possibilité de consulter ces CGV avant de conclure une commande et de les sauvegarder ou de les imprimer ultérieurement. Les CGV ou toute autre condition convenue individuellement entre le Vendeur et l'Acheteur régissent les relations mutuelles

entre le Vendeur et l'Acheteur. Les CGV s'appliquent toujours dans leur version affichée à l'Acheteur tout au long du processus de commande. Les modifications apportées aux CGV n'ont aucun impact sur un achat déjà effectué. La version actuelle des CGV peut être consultée à tout moment sur notre site Internet sous [Conditions générales]. Le Contrat, les données de commande et les CGV dans leur formulation applicable sont envoyés par le Vendeur à l'Acheteur par e-mail après avoir passé une commande.

4. Les produits vendus sont destinés à être utilisés à domicile par des particuliers ou par des établissements hôteliers et, d'hébergement ordinaire de personnes, sauf convention contraire expresse entre le Vendeur et l'Acheteur. Le Vendeur n'est pas responsable des défauts causés par une utilisation excessive des produits à des fins commerciales ou non commerciales autres que celles spécifiées ci-dessus.
5. Les produits sont désignés par le nom, le code, le nom du fabricant et une représentation illustrative du produit (photographie ou animation 3D).

II. Commande

1. Après que l'Acheteur a saisi ses données et finalisé la commande en cliquant sur le bouton "Commander et Payer" et accepte les CGV en cliquant sur le bouton sur le lien "J'ai lu les Conditions Générales et je les accepte", l'Acheteur recevra par e-mail une confirmation de commande récapitulant les données de sa commande, à laquelle sont également jointes les présentes CGV. Le Vendeur envoie ultérieurement une confirmation d'expédition.
2. Si le système détecte des données manifestement erronées ou omises dans le bon de commande, l'Acheteur en est informé et le bon de commande ne sera pas considéré comme contraignant.
3. Si SANITINO n'est pas en mesure d'accepter l'offre de l'Acheteur pour quelque raison que ce soit, SANITINO en informera l'Acheteur sans retard excessif, au plus tard dans les trois (3) jours, du fait que le Contrat n'a pas pu être conclu

III. Livraison des produits

1. Le Vendeur expédiera généralement les produits à l'Acheteur dans les deux (2) jours ouvrables suivant la date de la commande de l'Acheteur ou de la date à laquelle SANITINO reçoit le paiement en cas de virement bancaire.
2. Si d'autres exigences sont soulevées ou si des modifications sont apportées en rapport avec l'objet de la livraison à l'initiative de l'Acheteur, le délai de livraison sera prolongé de la durée nécessaire à la mise en œuvre de ces modifications.
3. Le délai de livraison est toujours clairement affiché avant le paiement. Le Vendeur peut livrer les produits même avant l'expiration du délai stipulé dans le Contrat sur la base d'un avis de livraison anticipée à l'Acheteur effectué au moins 1 jour ouvrable avant la date de livraison anticipée.
4. Si l'Acheteur commande plusieurs types de produits avec des délais de livraison différents au sein d'une même commande, le Vendeur expédie généralement l'intégralité de la commande en un seul envoi et la livraison est donc toujours basée sur l'article dont le délai de livraison est le plus long. Ce délai de livraison est

toujours clairement affiché avant le passage en caisse. Toutefois, si les produits sont stockés dans des entrepôts différents, ils peuvent être livrés en plusieurs envois. Les envois individuels peuvent être livrés par une autre société de transport à des jours différents. Le Vendeur informera l'Acheteur de chaque envoi d'un envoi par e-mail.

5. Des informations détaillées sur le mode et le prix d'expédition sont disponibles sur www.sanitino.fr. Le lieu d'exécution désigne l'adresse de livraison indiquée dans le Contrat (mentionnée dans le bon de commande). Si l'Acheteur a choisi le contre-remboursement comme mode de paiement, l'Acheteur est également tenu de prévoir le paiement des produits lors de leur livraison
6. Si l'Acheteur refuse de prendre en charge la marchandise en raison d'un dommage et en informe le Vendeur, le Vendeur choisira ensuite la procédure appropriée et mettra tout en œuvre pour livrer un nouvel envoi dans les délais.
7. Les frais de livraison des produits diffèrent selon le type d'article et le type d'expédition sélectionné. Le prix total de la livraison des produits est toujours précisé dans la dernière étape du bon de commande. Des informations détaillées sur l'expédition des produits sont disponibles sur www.sanitino.fr.
8. La date de réception de la marchandise par l'Acheteur vaut date de livraison.
9. Conformément à l'article L. 216-1 du Code de la consommation, le délai de livraison ne peut excéder trente (30) jours. Si tel est le cas, le client a le droit, conformément à l'article L. 216-2 du même code, d'annuler sa commande et d'en demander le remboursement au Vendeur. Le Vendeur s'engage dans ce cas à rembourser le client dans les quatorze (14) jours suivant l'annulation de ladite commande.
10. Articles encore en production par SANITINO : la livraison peut excéder trente (30) jours et SANITINO s'engage à informer le Consommateur de la date de livraison prévue. SANITINO informera également l'Acheteur de tout retard, dans les meilleurs délais.
11. Livraison d'articles personnalisés : Le délai de livraison peut dépasser trente (30) jours. Toutefois, SANITINO doit informer l'Acheteur avant qu'il ne passe la commande et lui indiquer le délai de livraison probable ou les semaines supplémentaires que nécessitera la production, en plus du délai de livraison standard de trente (30) jours. Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, l'Acheteur ne dispose d'aucun droit de rétractation s'agissant des Contrats de vente de biens personnalisés. La marchandise personnalisée est définie comme suit : elle implique un choix parmi plusieurs options concernant la couleur ou des caractéristiques spécifiques qui nécessitent un travail supplémentaire de la part de SANITINO.
12. **PROFESSIONNEL** : Lors de la livraison des produits, l'Acheteur (Professionnel) est tenu, sans autre préavis, de procéder de manière spécifiée à l'art. III (6) des présentes CGV, c'est-à-dire que, lors de la réception de la marchandise, l'Acheteur (Professionnel) doit vérifier l'emballage de la marchandise et, en cas de dommage, établir un procès-verbal de détérioration de l'emballage de la marchandise avec le livreur, ne pas la prendre pas en charge et en informer sans délai le Vendeur. Si l'emballage n'est pas endommagé et que l'Acheteur (Professionnel) récupère la

marchandise, l'Acheteur (Professionnel) est en outre tenu d'en vérifier le contenu immédiatement après sa livraison et, en cas de dommage, d'informer le Vendeur sans délai, mais au plus tard dans les sept (7) jours ouvrables suivant la date de livraison de la marchandise. Si l'Acheteur (Professionnel) n'informe pas le Vendeur comme décrit, il ne peut plus exiger de garantie ou d'indemnisation pour les dommages et perd le droit de rétractation pour cause d'erreur.

IV. Modalités de paiement

1. Les prix des produits indiqués dans la boutique en ligne sur www.sanitino.fr incluent la taxe sur la valeur ajoutée (ci-après dénommé «**Prix**»). Le Prix se rapporte toujours au produit affiché et décrit et n'inclut pas les décorations, accessoires ou performances associés. SANITINO se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Le Prix indiqué pour les produits au moment de l'envoi du bon de commande est déterminant pour l'Acheteur.
2. Le prix des produits n'inclut pas le prix de l'expédition. L'expédition et les autres services sélectionnés par l'Acheteur seront facturés séparément. Cependant, le prix total de la livraison de la marchandise est toujours précisé dans la dernière étape du bon de commande. Des informations détaillées sur les types et les prix d'expédition des produits sont disponibles sur www.sanitino.fr.
3. Les produits peuvent être payés :
 1. **En contre-remboursement** lors de la livraison des produits par le transporteur. L'Acheteur remettra le montant (Prix des produits + frais d'expédition + frais de remboursement) au livreur, qui est tenu d'émettre une confirmation de paiement à l'Acheteur. Le Vendeur enverra le ticket de paiement (facture) à l'Acheteur par e-mail.
 2. **Par virement bancaire** sur le compte du Vendeur. Le Vendeur enverra la facture d'acompte à l'Acheteur par e-mail. Si l'Acheteur ne paie pas la facture d'acompte dans les **sept (7)** jours à compter de la date d'émission, le Vendeur se réserve le droit de se rétracter du Contrat et d'annuler le bon de commande.
 3. **Par paiement en ligne** via le portail de paiement. Une fois que le système du Vendeur associe le paiement de l'Acheteur au bon de commande, le Vendeur enverra à l'Acheteur une confirmation du paiement reçu.
4. Le Vendeur se réserve le droit de demander à l'Acheteur, dans des cas exceptionnels et en relation avec des biens personnalisés et des biens où l'information « x articles en stock » n'est pas précisée, un acompte d'un montant de 30 à 100 % du prix d'achat des produits. Ce paiement anticipé peut être non remboursable dans les cas où l'Acheteur (Consommateur) n'a pas le droit à la rétractation. Le Vendeur ne sera pas responsable de la rétractation du Contrat, et l'Acheteur aura été informé en conséquence avant d'effectuer le paiement respectif. Le montant de l'acompte sera déterminé par le Vendeur et si l'Acheteur ne paie pas correctement l'acompte dans les sept (7) jours suivant sa date d'émission, le Vendeur se réserve le droit de se rétracter du Contrat.
5. Dans le cas où l'Acheteur demande un remboursement de TVA lors d'une exportation hors de l'UE, le Vendeur est en droit de facturer des frais administratifs individuels pour ce service, dont le montant sera communiqué à l'Acheteur à l'avance.

V. Transfert de la propriété et du risque d'endommagement des produits lors du transport

1. L'Acheteur devient le propriétaire des produits une fois qu'il a payé leur prix d'achat et tous les frais associés. Jusqu'au paiement intégral du prix d'achat et de tous les frais associés, les produits commandés restent la propriété exclusive du Vendeur. Toute revente avant le paiement intégral n'est pas autorisée.
2. Jusqu'au paiement intégral, l'Acheteur supportera à tous égards l'entière responsabilité des biens qui lui sont confiés avant le paiement du Prix d'achat, en particulier le risque de perte, destruction ou détérioration accidentelles.
3. **CONSOMMATEUR :** Le risque de perte accidentelle et de détérioration accidentelle des produits est transféré à l'Acheteur (Consommateur) lorsque l'Acheteur (Consommateur) ou un tiers indiqué par l'Acheteur (Consommateur) et autre que le transporteur, a réceptionné les produits. Si l'Acheteur (Consommateur) a conclu un Contrat de transport avec un autre transporteur sans avoir fait usage d'un choix proposé par le Vendeur, le risque de perte accidentelle et d'endommagement accidentel de la marchandise est transféré à l'Acheteur (Consommateur) lors de la remise au transitaire, le transporteur ou toute autre personne ou institution désignée pour effectuer le transport.
4. **PROFESSIONNEL:** Si le Vendeur doit envoyer les produits à l'Acheteur (Professionnel) par l'intermédiaire d'un transporteur convenu, les produits sont réputés remis à l'Acheteur (Professionnel) lors de la remise au premier transporteur pour expédition à l'Acheteur (Professionnel), où l'Acheteur (Professionnel) est simultanément autorisé à exercer les droits découlant du Contrat de transport vis-à-vis du transporteur. Le risque de perte accidentelle et d'endommagement accidentel des produits est transféré à l'Acheteur (Professionnel) lors de la remise à ce premier transporteur.

VI. Responsabilité du Vendeur pour les défauts de conformité, garantie légales et procédure de réclamation pour l'Acheteur

1. Le Vendeur a la responsabilité à l'égard de l'Acheteur, de s'assurer que les produits ne présentent pas de défauts lors de la réception par l'Acheteur et que les produits aient les propriétés convenues au moment de leur livraison. Si les propriétés des produits n'ont pas été convenues, le Vendeur s'engage à ce qu'ils aient les propriétés qui sont spécifiées dans leur description ou, qui puissent être raisonnablement attendues compte tenu de la nature et de la destination des produits, dans la quantité ou poids correspondant et il s'engage à se conformer aux réglementations légales, sauf indication contraire.
2. Les droits de garantie de l'Acheteur sont déterminés conformément aux dispositions légales en matière de garantie. Le Vendeur est entièrement responsable des défauts de conformité qui existent ou ont au moins déjà existé au moment de la livraison des produits, ainsi que des vices cachés.
3. La description des produits dans la boutique en ligne n'est ni une garantie, ni une indication de qualité.

4. Les droits résultant de la livraison de produits défectueux ne s'appliquent pas à l'usure des produits causée par leur utilisation habituelle, le traitement inapproprié, les conditions météorologiques, une manipulation non professionnelle, des dommages intentionnels ou des défauts dont l'Acheteur a été informé par écrit dans le Contrat ou dans une autre manière appropriée ou dont l'Acheteur avait connaissance avant la livraison de la marchandise. La couleur habituelle ou la différence structurelle des matériaux naturels (par exemple le bois), des matériaux artificiels ou des surfaces peintes, ne constitue pas un défaut de conformité. En ce qui concerne les choses vendues à un prix inférieur (généralement désignées comme "seconde qualité" dans la boutique en ligne), le Vendeur n'est pas responsable du défaut pour lequel un prix inférieur a été convenu et d'un défaut correspondant au degré d'utilisation ou l'usure normale du produit au moment de la réception par l'Acheteur.
5. L'Acheteur doit signaler tout défaut de conformité après la découverte dudit défaut, par un e-mail (le formulaire de réclamation utilisable peut être téléchargé) envoyé à l'adresse e-mail suivante : info@sanitino.fr. L'Acheteur doit prouver au Vendeur qu'il a acheté les produits au Vendeur ; cela peut se faire, notamment, en présentant l'original ou une copie de la facture et en l'envoyant avec la réclamation écrite.
6. Une fois que l'Acheteur a signalé le défaut de conformité du produit conformément au paragraphe précédent, le Vendeur doit établir un procès-verbal de réclamation dans lequel le Vendeur doit confirmer à l'Acheteur par écrit le moment où l'Acheteur a exercé son droit et informer l'Acheteur de la durée du processus de plainte. Le Vendeur remettra un dossier de réclamation à l'adresse e-mail indiquée par l'Acheteur lors de l'envoi du bon de commande, ou de toute autre manière si l'Acheteur le demande lors de la formulation de la réclamation.
7. Si la réclamation s'avère fondée, les frais d'expédition des produits liés à la réclamation seront à la charge du Vendeur. Toutefois, si l'Acheteur ne choisit pas le mode d'expédition le moins cher, le Vendeur ne remboursera à l'Acheteur que les frais d'expédition des produits liés à la réclamation, à hauteur du montant correspondant au mode de livraison le moins cher parmi les modes proposés. S'il n'y a pas de défaut réel, tous les frais d'expédition de la marchandise liés à la réclamation seront à la charge de l'Acheteur.
8. Si l'Acheteur ne satisfait pas à la condition d'installation professionnelle des produits qui nécessitent une telle installation professionnelle, le procès-verbal ultérieur des défauts causés par une installation non professionnelle ne sera pas accepté. Le Vendeur n'est pas responsable, *entre autres*, des défauts de conformité causés par une manipulation ou un montage non professionnels par l'Acheteur.
9. Un défaut causé par des soins non professionnels ou toute autre mise en service non professionnelle des produits par l'Acheteur ne sera considéré comme un défaut que s'il s'est produit sur la base d'instructions incorrectes énoncées dans le manuel de montage ou de mise en service des produits.
10. **CONSOMMATEUR** : Le délai de prescription pour faire valoir les droits de garantie pour l'Acheteur (Consommateur) est de vingt-quatre (24) mois, à moins que le Vendeur et l'Acheteur (Consommateur) ne prévoient un délai plus long pour des produits individuels; le délai commencera alors à compter de la réception effective

par l'Acheteur de la marchandise, en cas de défauts matériels. En ce qui concerne la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, le jour où l'Acheteur (Consommateur) prend connaissance du défaut est déterminant.

11. **CONSOMMATEUR :** Les défauts de conformité qui apparaissent dans les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, y compris les produits comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut réclamé. Selon le type et la gravité du défaut, l'Acheteur peut opter pour la réparation (amélioration) ou le remplacement (échange) du produit.
12. L'Acheteur (Consommateur) ne supportera aucun frais de mise en conformité des produits.
L'Acheteur (Consommateur) ne paiera pas pour l'utilisation normale des produits remplacés pendant la période précédant leur remplacement.
13. La garantie est suspendue pendant que le bien est hors service, à compter de la demande de l'Acheteur (Consommateur) de réparer ou de remplacer ce bien.
14. L'Acheteur (Consommateur) bénéficie d'une extension de garantie de 6 mois s'il choisit de réparer le bien.

Si l'Acheteur (Consommateur) choisit de faire réparer le bien, mais que le Vendeur ne le fait pas, le remplacement du bien donnera lieu à une nouvelle période de garantie légale de conformité pour le bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est livré au Consommateur.

15. La résolution du Contrat (ou une réduction de prix) n'est possible que dans le cadre des prescriptions légales, notamment si la demande de l'Acheteur n'est pas satisfaite dans un délai raisonnable, ou si une amélioration ou un remplacement ne sont pas possibles.
16. **CONSOMMATEUR :** Si l'Acheteur est un Consommateur, toute réclamation doit être traitée (y compris la réparation du défaut) au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle la réclamation a été formulée, à moins que le Vendeur et l'Acheteur (Consommateur) ne conviennent sur une période plus longue ou à moins qu'une réglementation légale n'en dispose autrement.
Le Consommateur a droit à une réduction du prix du produit ou à la résolution du Contrat dans les cas suivants :
 1. Lorsque le Vendeur refuse de mettre le produit en conformité ;
 2. Si le produit est mis en conformité après trente jours à compter de la demande du Consommateur ou si cela lui cause un inconvénient majeur ;
 3. Si le Consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du produit non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;
 4. Si le défaut de conformité du produit persiste malgré la tentative de mise en conformité du Vendeur, qui n'a pas abouti.

En cas de rétractation, le Consommateur retourne le produit au Vendeur aux frais du Vendeur. Le Vendeur remboursera au Consommateur le prix payé et lui restituera tout autre avantage perçu au titre du Contrat.

17. **PROFESSIONNEL :** Le délai de prescription pour faire valoir les droits de garantie de l'Acheteur (Professionnel) est de douze (12) mois et court à compter de la

réception effective de la marchandise par l'Acheteur en cas de non conformité. En ce qui concerne la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, le jour où l'Acheteur (Professionnel) prend connaissance du défaut est déterminant.

18. **CONSOMMATEUR ET PROFESSIONNEL** :

19. Conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil, le Vendeur est également responsable des vices cachés de la marchandise. L'Acheteur doit agir dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice et dans un délai de cinq ans à compter de l'achat pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés. L'Acheteur doit prouver que le défaut était caché, qu'il existait à la date d'achat et qu'il rend le produit inutilisable ou en réduit significativement l'utilisation. L'Acheteur pourra alors choisir entre deux options : conserver le produit et demander une réduction du prix ou rendre le produit et demander le remboursement du prix payé ainsi que des frais occasionnés par la vente.

VII. Conseils à l'Acheteur (Consommateur) et droit de rétractation de l'Acheteur (Consommateur)

CONSOMMATEUR : LE TEXTE DE L'ENSEMBLE DE CET ARTICLE S'APPLIQUE UNIQUEMENT À L'ACHETEUR (CONSOMMATEUR)

1. Les informations destinées aux Acheteurs (Consommateurs) sont disponibles sur www.sanitino.fr dans la section « Informations utiles » sous le lien « [Informations pour les Acheteurs \(Consommateurs\)](#) ».
2. Conformément à ses obligations légales, le Vendeur informe l'Acheteur (Consommateur) que l'Acheteur (Consommateur) a le droit de se rétracter du Contrat sans donner de motif et sans encourir de frais, dans les quatorze (14) jours suivant la réception des produits. Si l'Acheteur (Consommateur) a commandé plusieurs produits avec des délais de livraison différents, le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où l'Acheteur (Consommateur) a reçu le dernier produit ou pièce.

Aux fins de l'exercice du droit de rétractation du Contrat, l'Acheteur (Consommateur) doit informer le Vendeur de sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration sans équivoque. Le Consommateur peut le faire notamment par courrier adressé via un prestataire postal à SANITINO, 21 rue des Favorites, 75015 Paris ou par e-mail adressé à l'adresse e-mail : info@sanitino.fr. Le Vendeur recommande à l'Acheteur (Consommateur) d'utiliser le formulaire de rétractation du Contrat, disponible en téléchargement sous le lien suivant : « [Modèle de formulaire de rétractation du Contrat](#) ». Toutefois, l'Acheteur (Consommateur) n'est pas obligé d'utiliser ce formulaire.

3. L'Acheteur (Consommateur) est tenu de retourner lui-même les produits faisant l'objet de la rétractation à l'adresse du siège social du Vendeur, à savoir SANITINO sro, Panattoni Park Teplice South, Mlýnská 327, 417 52 Hostomice nad Bílinou, République tchèque, dans un délai de quatorze (14) jours, à compter du jour où l'Acheteur (Consommateur) a communiqué sa décision de se rétracter du Contrat au Vendeur. L'Acheteur (Consommateur) supportera les frais directs de retour des produits au Vendeur. Les produits ne peuvent pas être envoyés au Vendeur en

contre-remboursement ; dans un tel cas, le Vendeur se réserve le droit de ne pas accepter les produits livrés de cette manière.

4. **L'Acheteur (Consommateur) est responsable de toute diminution de la valeur des produits résultant de la manipulation des produits autre que ce qui est nécessaire pour vérifier l'état compte tenu de leur nature, de leurs caractéristiques et de leur fonctionnement, et de la diminution de la valeur des produits résultant d'une telle manipulation (par exemple, par un assemblage incorrect).** Dans ce cas, le Vendeur a le droit de déduire du montant remboursé une partie proportionnelle du prix d'achat correspondant à la diminution de la valeur des produits. Il est recommandé à l'Acheteur (Consommateur) de prendre dûment connaissance des conditions générales du transporteur sélectionné, notamment de respecter les conditions d'emballage de l'envoi, et ainsi d'adresser la marchandise au Vendeur dans un emballage adapté à l'expédition en ordre, pour éviter tout dommage aux produits pendant l'expédition.

Si l'Acheteur (Consommateur) se rétracte du Contrat en temps voulu, le Vendeur remboursera à l'Acheteur, sans retard injustifié, mais au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle SANITINO a été informé de la décision de l'Acheteur (Consommateur) de se rétracter du Contrat, tous les paiements, y compris les frais de livraison initiale des produits (mais pas les frais de retour des produits au Vendeur) acceptés de l'Acheteur (Consommateur) sur la base du Contrat où le Vendeur utilisera le même moyen de paiement pour le remboursement des fonds que celui utilisé par l'Acheteur (Consommateur), pour la transaction initiale. Nonobstant ce qui précède, le Vendeur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires de la livraison initiale si l'Acheteur (Consommateur) a expressément opté pour un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins cher, proposé par le Vendeur. Le Vendeur restituera à l'Acheteur les fonds reçus (Consommateur) d'une autre manière, uniquement si l'Acheteur (Consommateur) en a expressément convenu autrement et à condition que le Consommateur n'encoure aucun frais à la suite d'un tel remboursement. SANITINO peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il reçoive les produits retournés ou jusqu'à ce que le Consommateur prouve que les produits ont été renvoyés à SANITINO (selon la première éventualité).

5. L'Acheteur (Consommateur) ne sera pas facturé par le Vendeur de frais supplémentaires liés à l'utilisation de moyens de communication à distance.
6. Le Contrat conclu dans cette boutique en ligne est envoyé à l'adresse e-mail indiquée par l'Acheteur (Consommateur) et est ensuite déposé auprès du Vendeur sous forme électronique et peut être renvoyé à l'Acheteur (Consommateur) sur demande.
7. Il n'est pas possible, *entre autres*, de se rétracter d'un Contrat de vente de biens confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés, d'un Contrat de vente de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, ainsi que des biens qui ont été mélangés de manière indissociable avec d'autres biens après la livraison, et d'un Contrat de vente de biens scellés que le Consommateur a descellés et qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons d'hygiène.

8. Dans le cas où l'Acheteur (Consommateur) ne serait pas satisfait de la réponse apportée par le Vendeur, l'Acheteur (Consommateur) pourra saisir le Médiateur de la consommation qui tentera, en toute indépendance et impartialité, d'amener les parties à un accord amiable. L'Acheteur (Consommateur) peut contacter le Médiateur soit par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur du e-commerce de la FEVAD, 60 rue la Boétie, 75008 PARIS, soit en ligne à l'adresse suivante : <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/#formulaire-conso>.

La solution proposée par le Médiateur n'engage pas les parties, qui sont libres de l'accepter ou de la refuser, et qui peuvent à tout moment se retirer du processus de Médiation.

En cas de refus ou d'échec de la médiation, les parties peuvent saisir le tribunal compétent.

9. La Commission européenne fournit une plate-forme pour le règlement des litiges en ligne, qui peut être consultée à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nous ne sommes ni obligés ni disposés à participer à une procédure de règlement des litiges devant un conseil d'arbitrage des Consommateurs.

VIII. Informations sur le traitement des données personnelles

1. Informations sur la manière dont SANITINO traite les données personnelles sont disponibles sur www.sanitino.fr dans la rubrique « Informations utiles » sous le lien « [Politique de confidentialité](#) »

IX. Divers

1. Le Contrat est régi et interprété conformément au droit français et les litiges seront soumis aux tribunaux compétents en France.
2. Sans l'accord du Vendeur, l'Acheteur ne peut céder la créance découlant du présent Contrat et qui le lie au Vendeur, à un tiers.
3. L'Acheteur accepte que son adresse e-mail indiquée dans le bon de commande soit utilisée pour la communication avec l'Acheteur.
4. Les dispositions particulières convenues avec l'Acheteur prévaudront sur les dispositions des CGV qui leur seraient contraires.
5. Si une clause individuelle des CGV s'avère invalide, cette nullité ne s'appliquera pas aux autres clauses.

[Modèle de formulaire de rétractation](#)