

# Service & Conditions générales de vente - Hagen Grote GmbH - Suisse

## 1. Qualité supérieure

Hagen Grote garantit une qualité exceptionnelle sur tous ses produits en sélectionnant pour vous des produits de conception moderne, fonctionnels et conçus avec des matériaux de qualité supérieure. Nous sommes constamment à la recherche de denrées alimentaires d'origine naturelle, authentiques et de qualité gastronomique. Pour cela nous faisons appel aux conseils des meilleurs chefs, lesquels évaluent et donnent leur avis sur nos produits gourmets. Hagen Grote soutient le mouvement Slow Food opérant mondialement. Slow Food encourage une agriculture et une pêche responsables, un élevage respectant les besoins des animaux, artisanat alimentaire traditionnel et la conservation de la diversité régionale de goûts. Pour les produits alimentaires sélectionnés pour le commerce de produits alimentaires bio, Hagen Grote est certifié DE-ÖKO-037.

## 2. Garantie

Votre satisfaction est notre priorité. En cas de problème, nous nous engageons à trouver une solution dans les plus brefs délais. Il vous suffit de nous écrire ou de nous appeler.

## 3. Aide à la commande

Dans l'aide à la commande, nous vous expliquons étape par étape comment commander en ligne.

## 4. Paiement facile

La devise de Hagen Grote est: la confiance avant tout. Vous disposez de 21 jours à réception de facture pour régler. Chaque livraison est accompagnée d'un formulaire de virement pré-rempli, il ne vous reste qu'à le compléter. Dans certains cas (première commande etc.) nous nous réservons le droit de demander un paiement d'avance. Un droit de livraison contre facture n'existe pas.

En cas de retard de paiement du prix d'achat, nous nous réservons le droit de nous retirer du contrat et de réclamer les articles qui vous seraient parvenus avant le paiement.

## 5. Nous sommes personnellement là pour vous

Notre service-clientèle vous conseille au téléphone pour toute question au numéro 0848-607066 du lundi au vendredi de 8h00 à 18h 00 ou par e-mail à l'adresse suivante : [service@hagengrote.ch](mailto:service@hagengrote.ch).

## 6. Validité du contrat d'achat

6.1. Tout achat effectué auprès de notre société et relatif aux offres de notre boutique en ligne implique l'adhésion totale et sans réserve aux présentes conditions générales.

Toutes conditions générales de l'acheteur, qu'elles divergent des conditions générales de vente présentes ou non, ne sont pas applicables. Les conditions générales de vente présentes sont également exclusivement valables si nous procédons à la livraison de la commande, et ce même si les conditions de vente de l'acheteur divergent des conditions générales présentes. Nous nous réservons le droit de modifier ou d'adapter, en cas de besoin, les présentes conditions générales.

6.2. Les délais de livraisons font référence aux jours ouvrables, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés suisses.

6.3. Si votre commande comprend des biens dont la vente est soumise à des restrictions

d'âge, nous nous assurerons que le client a atteint l'âge minimum requis en utilisant une procédure fiable impliquant une vérification de l'identité et de l'âge. Le livreur livre les marchandises seulement après le contrôle d'âge et seulement au client personnellement.

## 7. Accès et téléchargement de nos Conditions Générales de Vente

7.1. Nos conditions générales de vente et autres réglementations sont mises à votre disposition avec les données de votre commande. Vous pouvez archiver ces informations en téléchargeant les conditions générales de vente ou en enregistrant les données de votre commande grâce à l'option de sauvegarde de votre navigateur. Vous pouvez aussi attendre la confirmation de votre commande par e-mail qui vous est envoyée une fois votre commande terminée à l'adresse e-mail que vous avez saisie. Cet e-mail de confirmation contient toutes les dispositions, conditions générales de vente et données de votre commande. Vous pouvez facilement l'imprimer ou l'enregistrer en format e-mail.

7.2. Les conditions générales sont enregistrées mais ne peuvent pas être immédiatement téléchargées pour des raisons de sécurité. Vous accédez aux conditions générales sur notre site internet, dans la langue correspondante.

## 8. Tarifs, frais de livraison, minimum de commande et délais de livraison

8.1. Toutes les offres sur notre site sont sans engagement tant qu'elles n'ont pas fait l'objet d'un accord contractuel. Les prix indiqués sont les prix finaux, c'est-à-dire qu'ils s'entendent TTC et hors frais de port, d'emballage pour un emballage soigné et d'assurance qui s'élèvent à Fr. 7.95 pour la Suisse.

8.2. Veuillez noter que le montant minimum pour toute première commande est fixé à Fr. 75.- et à Fr. 30.- pour toute commande supplémentaire. Nous ne sommes pas en mesure de traiter les commandes d'un montant inférieur. Ceci est également valable pour les commandes complémentaires.

8.3. Les codes promotionnels (non achetables) sont valables pour la période indiquée, utilisables une seule fois, non transférables ou non combinables et non remboursables en espèces. Si vous avez utilisé un code promotionnel dans le cadre de votre achat et avez retourné tout ou partie des marchandises, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix d'origine de la marchandise que vous gardez, si en raison de votre révocation, la valeur totale de la commande liée à l'utilisation du code promotionnel est inférieure à la valeur minimale de commande.

Les commandes effectuées en ligne sur [fr.hagengrote.ch](http://fr.hagengrote.ch) ne peuvent être livrées qu'en Suisse. Les commandes pour l'Allemagne, l'Autriche et la France peuvent être effectuées dans nos boutiques en ligne [www.hagengrote.de](http://www.hagengrote.de), [www.hagengrote.at](http://www.hagengrote.at) et [www.hagengrote.fr](http://www.hagengrote.fr).

## 9. Livraison & Délais de livraison

9.1. Les commandes effectuées en ligne sur [www.hagengrote.ch/fr](http://www.hagengrote.ch/fr) ne peuvent être livrées qu'en Suisse. Les commandes pour l'Allemagne, l'Autriche et la France peuvent être effectuées dans nos boutiques en ligne [www.hagengrote.de](http://www.hagengrote.de), [www.hagengrote.at](http://www.hagengrote.at) et [www.hagengrote.fr](http://www.hagengrote.fr).

9.2. La livraison est effectuée par la Poste suisse dans un délai de 5 à 8 jours à compter de l'enregistrement de votre commande pour les articles en stock. Veuillez vous référer aux exceptions mentionnées dans les descriptions des articles respectifs. Le délai de livraison pour les articles personnalisés - gravures ou imprimés - est plus long. Vous

trouvez les informations correspondantes dans les descriptions de nos articles. Les livraisons par consigne (retrait de paquet dans des distributeurs automatisés) ne sont pas possibles. Si la livraison s'est avérée impossible, vous recevez un message de la société d'expédition vous expliquant comment recevoir votre commande. Les envois par transporteur (objets volumineux ou dépassant les 30 kilos) sont livrés (par une seule personne) jusqu'à la première porte ou portail de l'adresse de livraison indiquée par le client.

9.3. En cas de force majeure telle une grève, ou pour toute autre raison ne pouvant nous être imputée, les délais de livraison peuvent être prolongés. Nous vous en informerons dans les plus brefs délais et vous tiendrons au courant de l'évolution de la situation.

## 10. Réserve de propriété

Toutes les ventes sont conclues avec réserve de propriété. Le transfert de la propriété des marchandises vendues est suspendu au paiement intégral du prix.

## 11. Renvoi d'une commande - Conclusion du contrat

11.1. Votre partenaire de contrat est la société Hagen Grote GmbH. Toutes les commandes effectuées sur notre site en ligne [www.hagengrote.ch/fr](http://www.hagengrote.ch/fr) se font en français. Nos offres publicitaires sont sans engagement, tant qu'elles ne font pas l'objet d'un contrat entre Hagen Grote et l'acheteur.

11.2. Avant d'envoyer votre commande, vous avez la possibilité de vérifier et de rectifier les données saisies. En envoyant votre commande, vous validez de manière définitive l'achat. Vous recevez la confirmation de réception de votre commande immédiatement après l'envoi.

11.3. Le contrat est conclu avec notre société lorsque nous vous confirmons la commande ou lorsque nous livrons la marchandise. La confirmation d'une commande ne valide pas l'achat (sauf s'il s'agit d'un premier paiement) mais a pour but de vous confirmer la réception de votre commande et peut être utilisé à des fins d'archivage.

11.4. L'acheteur - sauf en cas de droit de rétraction - s'engage à payer et recevoir sa commande dans les 5 jours ouvrables suivant l'achat. Pour les articles en stock, le délai est de 3 jours. Dans la boutique en ligne, nous avons apposé à ces articles la mention " disponible de suite ". Les commandes de meubles exigent un délai de traitement de 12 jours maximum, au cours desquels vous vous engagez à payer et recevoir votre commande.

## 12. Service-cadeau

12.1. Faites plaisir à vos amis gastronomes avec notre service cadeau. Nous nous ferons un plaisir d'envoyer à l'adresse souhaitée en Suisse et à la date prévue des cadeaux avec vos vœux personnels.

12.2. Emballage cadeau Joliment emballé :

Pour seulement Fr. 7,95- vous recevez votre cadeau emballé dans du papier vert foncé au fin motif doré avec un ruban et une pelle en bois pour sel et épices en guise de pendentif. Veuillez observer que les marchandises encombrantes ou les grands paquets (à partir de 40 x 42 x 28 cm) ne peuvent pas être emballés en cadeau. Nous vous informerons immédiatement dans ce cas et tout paiement éventuellement effectué pour un emballage cadeau sera aussitôt remboursé.

### 12.3. Bon d'achat

Choisissez comme montant de bon d'achat une somme à partir de Fr. 75.-. Vous recevez avec votre bon d'achat cadeau assorti de votre carte de vux un catalogue Hagen Grote et un ourson-cuisinier.

### 13. Envoi en port payé pour livraison différée ou partielle

En cas d'indisponibilité momentanée d'articles et si vous souhaitez une livraison partielle de votre commande, les colis complémentaires sont envoyés sans frais de port. L'obligation de livraison ne nous incombe plus si nous ne sommes pas livrés correctement et à temps et nous ne sommes pas responsables de la non-disponibilité des articles. Si un article n'était plus livrable nous vous en informerons immédiatement et les paiements éventuellement effectués vous seront aussitôt remboursés.

### 14. Protection des données

La protection des données chez Hagen Grote GmbH est conforme aux dispositions légales actuelles. Vous trouverez des informations détaillées sur la collecte et l'utilisation des données personnelles dans notre rubrique protection des données. Celles-ci contiennent également des informations sur l'analyse de solvabilité des acheteurs, en vue d'évaluer la probabilité d'un non-paiement, mais aussi vos coordonnées.

### 15. Délai garanti de retour des marchandises de 30 jours et renvoi sans frais

15.1. Vous achetez sans aucun risque. Vérifiez tranquillement que tout correspond à vos souhaits et à nos engagements. Vous disposez d'un délai de 30 jours à compter de la réception de votre commande pour l'échange ou le renvoi à nos frais, d'un article sans avoir à donner de motif. Merci d'utiliser le formulaire de retour joint à votre colis. Un envoi dans le délai imparti suffit. Si la marchandise ne peut être acheminée par voie postale une simple demande de reprise adressée à Hagen Grote GmbH, Grenzstrasse 121, 4057 Basel suffit. Nous nous occupons de l'enlèvement. Il vous suffit d'emballer la marchandise. Nous vous conseillons de conserver l'emballage d'origine pendant le temps de votre réflexion de manière à pouvoir le réutiliser pour votre retour. Nous vous rappelons que nous ne reprenons que les articles n'ayant pas été utilisés et dans leur état neuf, pour tout article utilisé nous appliquerons une décote. C'est pourquoi nous vous prions de vous limiter à une vérification optique et de ne pas, autant que possible, entamer la marchandise.

Attention, la garantie de retour ne s'applique pas aux denrées fraîches ou périssables ni aux objets ayant été personnalisés. Nous remboursons les paiements déjà effectués.

### 15.2. Garantie et réclamations

15.3. Les réglementations concernant la garantie commerciale sont conformes aux dispositions légales en vigueur. Votre satisfaction est notre priorité. Vous pouvez nous contacter à tout moment par l'un des canaux de communication mentionnés plus bas. En cas de problème, nous nous engageons à trouver une solution dans les plus brefs délais et à vous tenir informé dès la réception des documents requis ou de votre réclamation. Nous vous remercions d'avance pour votre patience car les réclamations nécessitent la mise en relation avec le fabricant. Pour les réclamations, veuillez à nous donner une description détaillée du problème et à nous envoyer en copie les données de votre commande ou tout au moins le numéro de la commande, le numéro client etc. Si vous ne recevez pas de réponse dans un délai de 5 jours, n'hésitez pas à nous recontacter. Dans de rares cas, certains e-mails sont identifiés et filtrés comme spams par notre ou votre server ou l'information ne peut pas être délivrée ou n'a pas été traitée par erreur.

#### 16. Tribunal competent

Le droit applicable pour tout litige ou autre relation juridique avec Hagen Grote est exclusivement le droit suisse.

#### 17. Clause attributive de compétence et de juridiction

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) serait considérée comme contraire à une loi applicable et, de ce fait, réputée nulle, toutes les autres clauses conserveraient leur plein effet. Les dispositions légales remplacent les clauses réputées nulles.

#### 18. Votre fournisseur et partenaire

Hagen Grote GmbH  
Boîte postale  
4019 Basel  
Nr. TVA. CH 657037

Pour toutes questions, suggestions et réclamations, veuillez contacter notre service-clientèle :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h 00,

par téléphone au : 0848 - 60 70 66

par fax au: 0848 - 60 70 99 ainsi que par e-mail sur : [service@hagengrote.ch](mailto:service@hagengrote.ch)

Hagen Grote GmbH  
Grüner Dyk 36  
47803 Krefeld  
Allemagne  
Gérants : Hagen Grote, Julia Grote  
Registre du commerce :  
Tribunal d'instance Krefeld HRB 5013  
N° TVA intracommunautaire: DE 162178416

[fr.hagengrote.ch](http://fr.hagengrote.ch)

Juillet 2014  
Hagen Grote GmbH

### Information sur le décret des piles

En tant qu'utilisateur, vous êtes tenu par la loi de rapporter les piles usagées dans l'un des dépôts de collecte publique prévu à cet effet dans votre localité. Les piles usagées que vous auriez reçues par notre intermédiaire peuvent nous être retournées gratuitement. Les symboles que vous trouvez sur certains de nos produits signifient qu'il est interdit de jeter les piles usagées dans les déchets ménagers.



Le symbole de la poubelle barrée d'une croix signifie qu'il est interdit de jeter les piles usagées dans les déchets ménagers.

En dessous de ce symbole, vous pouvez également trouver les symboles suivants avec la signification comme suit :

Pb : cette pile contient du plomb.

Cd : cette pile contient du cadmium

Hg : cette pile contient du mercure.

Juillet 2014

Hagen Grote GmbH

Les conditions générales de vente susmentionnées restent la propriété intellectuelle d'Hagen Grote GmbH protégée par Copyright L'utilisation totale ou même partielle de ces données à des fins personnelles ou pour une offre de biens ou de services n'est pas autorisée. Toute infraction sera passible de poursuites judiciaires. WIENKE & BECKER décline toute responsabilité envers les tiers quant au contenu complet et actuel des données ci-dessus. © 2011 WIENKE & BECKER COLOGNE - Cabinet d'avocats..