

Conditions Générales de Vente

1. Introduction

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont conclues entre vous, la personne physique (ci-après « le Client ») passant une commande sur le site web <http://www.wwboutique.fr> (ci-après le « Site »), et la société WW France, située Parc Ariane – Bâtiment Mars – 78284 GUYANCOURT CEDEX – Tél : 01.30.14.70.00 et enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 722 063 427 (ci-après désignée « WW ») (ci-après désignées ensemble : les « Parties »).

Les Parties conviennent que les présentes CGV régissent exclusivement leur relation. WW se réserve le droit de modifier ponctuellement les CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le Site au moment de la passation de commande.

Les programmes alimentaires proposés sur le Site ne conviennent pas aux femmes enceintes. En outre, les mineurs ne peuvent pas passer de commande.

Le Client peut télécharger le texte des présentes CGV sur son ordinateur ou l'imprimer. Le texte des présentes CGV est uniquement accessible en Français.

WW rappelle que le Site est exclusivement dédié aux consommateurs. Les commandes réalisées sur le Site par les Clients sont destinées à un usage personnel, y compris pour des cadeaux personnels, et ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

2. Compte client

Afin de passer une commande, le Client doit obligatoirement créer un compte sur le Site et définir un identifiant et un mot de passe.

Le Client reconnaît qu'il doit veiller à la protection et à la confidentialité de son mot de passe et des informations relatives à son compte et des actes réalisés via son compte. Le Client doit immédiatement avertir WW s'il constate ou soupçonne un usage abusif ou illicite de son compte ou une violation de sécurité, à l'adresse suivante : WW Service Client - 7, Parc Ariane - Bd des Chênes - Bât. Mars - 78284 Guyancourt Cedex

3. Commande

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer sa commande en cliquant sur l'icône « **Terminer et payer** » et **d'accepter au préalable les CGV**

Une fois la commande effectuée, le Client reçoit un e-mail de confirmation de sa commande.

4. Disponibilité des produits ou services

Les offres ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. L'indisponibilité d'un article est indiquée sur la page d'information de l'article. WW se réserve le droit de définir la quantité maximale d'un même article que peut commander le Client, au-delà duquel la commande du Client ne sera pas prise en compte.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité totale ou partielle des produits ou service après passation de la commande, le Client sera informé soit directement par téléphone soit par courrier électronique de la livraison d'une commande partielle ou de l'annulation de sa commande.

En application des dispositions des articles L.216-2 et 216-3 du Code de la consommation, en cas d'indisponibilité du produit, le Client a la faculté d'être remboursé du prix du produit ou du service dans les 14 (quatorze) jours suivant sa demande.

5. Prix

Le prix de vente d'un article est celui en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Tous les prix sont affichés TTC sur le Site (taxes et TVA incluses).

6. Moyens de paiement

Le Client peut régler ses achats par carte de crédit (VISA et Mastercard) ou Paypal.

Notre service de paiement en ligne par Carte bancaire est un service sécurisé. En effet les données transmises à notre banque sont totalement chiffrées avec le cryptage SSL (Secure Socket Layer) et aucune information ne transite en clair sur le réseau et n'est stockée sur nos serveurs.

Des informations complémentaires sur les moyens de paiement sont disponibles au sein des FAQs, dans le menu « Aide » de notre site.

7. Livraison

La livraison de l'article sera effectuée à l'adresse de livraison mentionnée lors de la passation de commande.

La livraison sera effectuée en France métropolitaine (hors Corse) .

7.1 Pour la livraison en France métropolitaine (hors Corse)

La livraison sera effectuée par l'entreprise Colissimo sous un délai de cinq (5) jours ouvrés à partir de l'envoi de l'e-mail de confirmation de commande par WW, sous réserve que l'article commandé soit disponible.

Les modes de livraisons Collissimo proposés sont les suivants :

- **Mon commerçant : 6.20€**

Livraison dans l'un des 3 700 commerces du réseau PICKUP, Groupe La Poste .

Cliquez ci-dessous pour retrouver tous les points de livraison/retrait du réseau PICKUP, Groupe La Poste

<http://www.pickup.fr/particulier/trouver-un-relais.aspx>

- **Mon domicile : 7.00€**

Livraison à l'adresse de votre choix avec remise en boîte aux lettres ou remise en main propre selon les situations. En cas d'impossibilité, votre colis sera mis à votre disposition en bureau de poste.

- **Mon bureau de poste : 7.00€**

Livraison dans l'un des 10 000 points de retrait La Poste de votre choix en France.

WW se réserve le droit de refuser des commandes pour certains articles au-delà d'un certain montant.

7.2 Retard de livraison

En cas de manquement de WW à son obligation de livraison du produit ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu ou à défaut dans un délai de 30 (trente) jours après la conclusion du contrat, le Client pourra enjoindre WW, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si WW ne s'est pas exécutée dans ce délai, le Client pourra alors annuler sa commande selon les mêmes modalités (lettre RAR ou par écrit sur un support durable).

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par WW de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette annulation de commande, à moins que WW se soit exécutée entre-temps.

WW s'engage à rembourser au client les sommes versées dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 14 jours suivant sa demande.

Néanmoins, le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque WW n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du client avant la conclusion du contrat.

Pour tout problème lié à la livraison, le client s'adressera au service après-vente dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 10.

8. Transfert de propriété et des risques

L'article reste la propriété de WW jusqu'au paiement complet du prix par le Client. Pendant ce délai, le Client a l'obligation de veiller en bon père de famille sur l'article.

Le transfert des risques de WW au client se fera au moment de la prise de possession de l'article par le Client.

9. Le droit de rétractation

9.1 Périmètre

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client peut utiliser son droit de rétractation (à l'exclusion des cas cités à l'article 9.5) dans un délai maximum de 14 (quatorze) jours suivant la réception de ses articles.

Le client n'a pas à justifier de motifs pour exercer ce droit de rétractation et ne subira aucune pénalité.

Dans le cas d'une commande de produit, le délai est décompté à partir de la réception des produits. Dans le cas d'une prestation de service, le délai court à compter de la conclusion du contrat.

Pour les offres "Digital + Kit programme à la maison" : vous pouvez, pour quelque raison que ce soit, utiliser votre droit de rétractation dans un délai maximum de 14 (quatorze) jours suivant la réception des produits physiques vendus dans le cadre de l'offre "Digital + Kit programme à la maison", quel que soit le moment où vous activez votre abonnement à WW Digital qui peut se produire avant ou après la réception des biens physiques.

9.2 Modalités de la notification de la rétractation

Préalablement à tout retour d'un produit ou rétractation d'un service, le Client devra notifier son intention de se rétracter :

- Par courrier envoyé à l'adresse :

Société Optilog,
Pour WeightWatchers
Rond Point Robert Schuman
77 127 Lieu Saint

- Par email envoyé à l'adresse : info-wwboutique@ww.com, avec pour objet "RETOUR - Rétractation"

En spécifiant dans les deux cas votre nom, vos coordonnées (adresse, numéro de téléphone et adresse email), le numéro de votre commande, le(s) bien(s) objet(s) du retour et leur date de livraison ou en utilisant le formulaire de rétractation disponible en [Cliquant-ici](#)

- Par téléphone : 0 969 321 221 (N° cristal, appel non surtaxé)

9.3 Retour des produits

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-23 du Code de la consommation, le Client doit retourner le produit au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter à l'adresse indiquée à l'article 9.2.

Les produits doivent impérativement être retournés accompagnés du bon de colisage et propres à une nouvelle commercialisation.

Les produits ne doivent pas avoir été utilisés dans une mesure qui excède ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

WW ne pourra reprendre tous colis pour lesquels aucun élément ne permet d'identifier l'expéditeur.

9.4 Frais de retour et remboursement

Les frais de retour sont à la charge du Client.

Le retour de l'ensemble des produits ou services commandés donnera lieu à un remboursement égal à la totalité des sommes versées par le Client (prix d'achat du produit ou service et frais éventuels de livraison).

Le remboursement du Client sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception par WW de la demande d'exercice du droit de rétractation par le Client sous réserve d'avoir reçu l'article ou une preuve que l'article a été expédié.

9.5 Les exclusions au droit de rétractation

Tout droit de rétractation est exclu :

- pour les produits susceptibles de se périmer ou détériorer rapidement
- pour les activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée (comme par exemple des cours de cuisine)

10. Le service après-vente et les réclamations

10.1 Toutes réclamations hors produits Moulinex, Téfal

Toutes réclamations ou commentaires du client devront être adressés à l'adresse suivante :

WW France
Service Client
Parc Ariane
Bâtiment Mars
78284 GUYANCOURT CEDEX

Vous pouvez également contacter notre Service Client par téléphone au 0 969 321 221 (N° cristal, appel non surtaxé) ou par email : info-wwboutique@ww.com

Pour toute réclamation liée à un article manquant dans son colis, le client pourra effectuer une réclamation au plus vite, dès la prise de possession de son colis.

10.2 Réclamations produits Moulinex et Téfal

Panne dans les 15 jours suivant la réception

Pour un produit constaté en panne/défectueux à l'utilisation dans les 15 jours suivant la réception, le bénéficiaire/consommateur doit contacter le service client WW au : 969 321 221 (Numéro Cristal, appel non surtaxé) ou info-wwboutique.fr@ww.com

Panne au-delà de 15 jours suivant la réception

Pour un produit en panne, au-delà de 15 jours suivant la réception, le bénéficiaire/consommateur doit contacter le service consommateur de la marque (soit le CCC, Customer Contact Center).

Contact par marque [ici](#).

Le service consommateur de la marque, orientera vers le centre service agréé GSF le plus proche pour réparation ou échange en cas de réparation impossible.

NB : Le bénéficiaire/consommateur devra remettre le produit et apporter la preuve d'achat de son produit et demander à WW une facture.

Pièce manquante au déballage

En cas de pièce manquante au déballage sous les 15 jours suivant la date de livraison, le bénéficiaire/consommateur contactera le service consommateur pour que la pièce manquante lui soit envoyée.

Contact par marque [ici](#).

11. Les logiciels

Les logiciels sont garantis par leur auteur ou leur distributeur, conformément aux conditions fixées dans leur documentation. WW ne peut être tenu pour responsable d'éventuels défauts ou bogues de ces logiciels.

Les logiciels sont fournis et régis conformément à la licence et à la garantie de leurs éditeurs. Les licences de logiciels sont jointes à chaque logiciel vendu, le client doit s'y conformer.

12. Garanties

12.1 Les garanties légales

Le garant de la chose vendue est la société WW. Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité, ce dernier :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par [l'article L. 217-9](#) du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai sera porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de [l'article 1641](#) du Code civil. Dans cette hypothèse, il pourra choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à [l'article 1644](#) du Code civil.

Garantie légale de conformité

Le client peut, pour les biens corporels, se prévaloir auprès du vendeur, société WW située à l'adresse indiquée à l'article 1, de la garantie légale de conformité prévue notamment aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation (ci-après reproduits).

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, nous nous engageons à :

- Réparer le produit,

ou

- Remplacer le produit en fonction des stocks disponibles,

Néanmoins, si ce choix entraîne un coût disproportionné pour WW, nous pouvons procéder à la modalité non choisie.

Si la réparation ou le remplacement s'avère impossible, ou ne peut être mis en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation, le client peut se faire rembourser le prix du produit contre retour de celui-ci, ou une partie du prix du produit s'il souhaite le garder (hors frais de livraison).

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur

Ce processus doit se faire sans aucun frais pour le client.

Article L217-4 Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du Code de la consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-7 Code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217-9 Code de la consommation :

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10 Code de la consommation

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article [L. 217-9](#) ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur

Article L217-11 Code de la consommation

L'application des dispositions des articles [L. 217-9](#) et [L. 217-10](#) a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-12 Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-13 Code de la consommation

Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles [1641 à 1649](#) du Code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

La garantie des vices cachés

Dans le cadre de la garantie des vices cachés, après estimation du vice, nous nous engageons à :

- Rembourser le produit que le client nous aura retourné,
- Rembourser une partie du prix si le client souhaite conserver le produit.

Article 1641 Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1645 Code civil

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 Code civil

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648 alinéa 1 Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

12.2 Garantie commerciale

Outre les garanties légales dues par WW, certains produits vendus sur le site peuvent bénéficier d'une garantie commerciale accordée par le fournisseur du produit en question. Le client est bien informé que c'est le fournisseur lui-même qui assure la garantie commerciale et non WW.

Les conditions liées aux garanties commerciales sont indiquées sur les notices qui accompagnent les produits.

Le client devra donc directement contacter le service client du fournisseur du produit en question pour toute interrogation relative aux garanties commerciales pratiquées.

12.3 Exclusion de garantie

Sont exclus de garantie les produits ou services modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le Client ou tout autre personne non autorisée par le fournisseur dudit produits ou service. La garantie ne prendra pas en charge les produits ou services endommagés lors d'une mauvaise utilisation par le client.

13. Force majeure

WW et le Client ne seront pas tenus pour responsable de tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français, à condition que l'autre partie soit informée promptement du retard ou du manquement de même que de la cause et du retard pouvant en résulter.

14. Protection des données personnelles

Nous nous engageons à protéger vos données personnelles. Les données personnelles que nous recueillons auprès de vous seront traitées conformément à notre [Charte de Protection de la Vie Privée](#).

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant et d'opposition à leur traitement. Pour l'exercer, vous pouvez écrire à

donnees.fr@ww.com ou écrivez à notre Responsable de la Protection de la Vie Privée à l'adresse suivante : WW, 7 boulevard des Chênes, Parc Ariane, Bâtiment Mars, 78284 GUYANCOURT CEDEX. A ces mêmes coordonnées, vous pouvez vous opposer sans frais à la prospection commerciale ou nous indiquer que vous ne souhaitez pas recevoir nos offres par courrier ou par appel téléphonique. Vos données personnelles pourront être utilisées par WW, qui est susceptible de vous contacter par courriel et/ou SMS, à des fins opérationnelles, commerciales ou d'études marketing, pour personnaliser votre expérience avec WW, ou afin d'effectuer des recommandations au sujet des produits et services qui, selon WW, pourraient vous être d'intérêt. Vous avez la possibilité de vous inscrire sur [Bloctel](#), liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vos données personnelles peuvent être transférées à WW aux Etats-Unis.

15. Modalités d'archivages

WW s'engage conformément à l'article L 213-1 du Code de la consommation à archiver les documents contractuels pendant une durée de 10 ans à compter de la conclusion de tout contrat avec le Client dont le montant serait égal ou supérieur à 120 €.

16. Droit applicable / règlement des litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, **WW** adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de **WW**, 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](#). A défaut, le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Le 08/04/2020