STARMIX

# Conditions générales de vente

Version 3 du 05/10/2026 à 13h30

Empreinte SHA-256 : 935b2e2f340be5269fd84722e29a617febba57b23ff4025b370b48f8ac0ed4ec

## Identité du vendeur

Le site www.starmix.re est édité par STARMIX, SAS au capital de 21 000 €, dont le siège social est situé 42 Rue de l'Anjou, Moufia, 97490 Sainte-Clotilde (La Réunion), immatriculée au RCS Saint-Denis de La Réunion sous le numéro SIREN 533 803 953, SIRET (siège) 533 803 953 00041, numéro de TVA intracommunautaire FR 71 533 803 953 (ci-après « STARMIX » ou « le vendeur »).

Nos boutiques :

- Starmix Sainte-Clotilde : 42 Rue de l'Anjou, Moufia, 97490 Sainte-Clotilde
- Starmix Saint-Pierre : 71 route Ligne Paradis, 97410 Saint-Pierre

Téléphone : 0262 52 37 07 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 13h. E-mail : contact@starmix.re. Directrice de la publication : Marie-Lourdes Moron.

## Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent la vente d'appareils électroménagers et d'accessoires proposés par Starmix, que la commande soit passée à distance sur le site www.starmix.re, par téléphone, ou directement dans l'une de nos boutiques. Toute commande implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes CGV, dans leur version en vigueur au jour de la commande.

Certains produits, notamment le Thermomix®, sont commercialisés dans le cadre d'un accompagnement personnalisé : le client peut commander directement en ligne, ou organiser au préalable une démonstration avec un·e Conseiller·ère Starmix, puis finaliser son achat en ligne, en boutique ou à distance. Starmix se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV à tout moment ; les conditions applicables sont celles acceptées lors de la commande.

## Article 2 : Prix

Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), hors éventuels frais de livraison, lesquels sont précisés avant la validation de la commande. Starmix se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment ; les produits sont facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande.

Les produits demeurent la propriété de Starmix jusqu'au complet paiement du prix. Le transfert des risques (perte ou détérioration) intervient toutefois dès la remise physique des produits au client. En cas de vente à crédit, Starmix subroge l'établissement ayant accordé le crédit dans les droits et actions découlant de la présente clause de réserve de propriété.

## Article 3 : Commandes

Les commandes peuvent être passées :

- en ligne sur le site www.starmix.re, avec ou sans compte client ;
- via un lien de commande personnel transmis par un·e Conseiller·ère Starmix ;
- par téléphone au 0262 52 37 07, du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 13h ;
- directement dans l'une de nos boutiques.

La vente est conclue lors de la validation de la commande par le client. Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Une confirmation récapitulant la commande est adressée au client lors de sa validation.

Starmix se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande pour un motif légitime, notamment en cas d'indisponibilité du produit, de litige relatif au paiement d'une commande antérieure, ou de commande

manifestement anormale.

## Article 4 : Validation de la commande

La validation de la commande par le client vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV et reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance. Les données enregistrées par Starmix et la confirmation de commande constituent la preuve de la transaction. Pour les commandes passées en ligne, un récapitulatif de la commande ainsi que les présentes CGV sont adressés au client à l'adresse e-mail indiquée lors de la commande.

## Article 5 : Paiement

**En boutique :** le paiement s'effectue selon les moyens de paiement proposés en magasin (notamment carte bancaire et espèces, dans les limites légales).

**En ligne ou à distance :** le règlement s'effectue par carte bancaire, ou en plusieurs fois avec Alma (voir ci-dessous), au moyen d'un système de paiement sécurisé (Stripe). Le montant total de la commande est débité au moment où le client valide son paiement, y compris lorsque la commande est passée via un lien transmis par un·e Conseiller·ère, sauf règlement en boutique convenu (voir ci-dessous). La commande n'est définitive qu'après confirmation du paiement.

**Acompte et règlement en boutique :** pour une commande préparée par un·e Conseiller·ère, Starmix peut proposer de régler une partie du prix par un acompte payé en ligne par carte bancaire, et le solde par chèque(s) et/ou en espèces remis en boutique. Les montants, le nombre de chèques et leurs dates d'encaissement sont indiqués au client avant la validation de la commande, puis rappelés dans l'e-mail de confirmation et sur la facture. Ce règlement échelonné est accordé sans frais ni intérêts, et le dernier encaissement intervient au plus tard 90 jours après la commande. Les chèques sont établis à l'ordre de STARMIX et datés du jour de leur rédaction ; Starmix s'engage à ne pas les encaisser avant les dates convenues. Le paiement en espèces est limité à 1 000 € par commande, conformément à l'article L112-6 du Code monétaire et financier, et donne lieu à la remise d'un reçu. La commande est confirmée dès le paiement de l'acompte (ou dès sa validation lorsqu'aucun acompte n'est demandé) ; les produits sont remis au client une fois l'ensemble des chèques et espèces reçus en boutique. En cas de chèque impayé, les dispositions ci-dessous relatives au retard de paiement s'appliquent.

**Paiement en plusieurs fois (Alma) :** pour toute commande d'un montant d'au moins 50 € et inférieur à 400 €, le client peut régler en 2, 3 ou 4 fois par carte bancaire via le service Alma, proposé au sein du système de paiement sécurisé (Stripe). Cette facilité de paiement en euros est soumise aux conditions d'Alma, notamment à l'acceptation du client par Alma. En choisissant ce moyen de paiement, le client accepte les conditions d'utilisation d'Alma (https://stripe.com/legal/alma) . Starmix reçoit le paiement immédiatement ; l'échelonnement est géré par Alma.

**Financement :** selon le produit, la vente peut être réglée comptant ou financée par un crédit affecté proposé par un établissement partenaire, selon les formes et modalités de l'offre préalable de crédit remise au client, conformément à la réglementation relative au crédit à la consommation.

Il n'y a pas d'escompte en cas de paiement comptant. Tout retard de paiement entraîne la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes restant dues, lesquelles produisent alors un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Les frais exposés par Starmix pour le recouvrement des sommes dues sont à la charge du client.

## Article 6 : Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur qui conclut un contrat à distance (commande en ligne ou par téléphone) ou hors établissement dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité.

Le client informe Starmix de sa décision de rétractation par une déclaration dénuée d'ambiguïté, par e-mail (contact@starmix.re) ou par courrier adressé à l'une de nos boutiques. Les produits doivent être retournés complets, dans leur état et leur emballage d'origine. Les frais de retour sont à la charge du client.

Starmix rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard, au plus tard dans les

quatorze (14) jours suivant la date à laquelle il est informé de la rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui employé pour la transaction. Starmix peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des produits ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve de leur expédition.

**Achats en boutique :** les achats conclus directement dans nos boutiques ne relèvent pas de la vente à distance ; ils ne bénéficient donc pas du droit légal de rétractation de quatorze jours. Les éventuelles facilités commerciales d'échange ou de retour sont indiquées en magasin.

**Foires et salons :** conformément à l'article L.121-97 du Code de la consommation, le client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon.

**Crédit affecté :** lorsque la commande s'accompagne d'une offre de crédit affecté, le client dispose d'un droit de rétractation sur le contrat de crédit. Le contrat de vente est alors résolu de plein droit, sans indemnité, si le client-emprunteur exerce, dans le délai de quatorze (14) jours suivant l'acceptation du crédit, son droit de rétractation sur le contrat de crédit dans les conditions prévues par l'article L.311-36 du Code de la consommation.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour :

- les biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés ;
- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les biens qui, ayant été descellés après la livraison, ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les enregistrements audio ou vidéo ou les logiciels informatiques descellés après la livraison ;
- la fourniture de biens qui, après avoir été livrés, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- les contrats de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du client.

## Article 7 : Disponibilité

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Pour les articles non tenus en stock, la disponibilité dépend des délais d'approvisionnement de nos fournisseurs. En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de la commande, le client en est informé ; la commande est annulée pour le produit concerné et aucun montant n'est débité à ce titre, ou le client est remboursé le cas échéant.

Starmix se réserve le droit de limiter les quantités commandées pour un même produit et un même client, notamment en cas de commande manifestement destinée à la revente.

## Article 8 : Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client lors de la commande, dans le délai communiqué au moment de celle-ci. Un retrait en boutique peut également être proposé. Tout retard éventuel est signalé au client par e-mail.

Conformément aux articles L216-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de manquement de Starmix à son obligation de livraison à la date ou dans le délai indiqué, le client peut résoudre le contrat, dans les conditions et selon les modalités prévues par ces articles, si Starmix ne s'exécute pas après y avoir été enjoint. Les retards imputables au transporteur ou résultant de l'indisponibilité du client lors de plusieurs présentations ne sauraient engager la responsabilité de Starmix.

## Article 9 : Garanties

### Garantie commerciale (Thermomix®)

Le Thermomix® TM7 bénéficie d'une garantie commerciale pièces et main d'œuvre gratuites selon les conditions prévues par Starmix. Cette garantie court à compter de la date de livraison du produit pour une durée de deux (2) ans et s'applique uniquement au département de La Réunion. Sa durée est toutefois de six (6) mois lorsque le client est une personne morale ou une personne physique agissant à des fins professionnelles (commerciales, industrielles, artisanales ou libérales). Pour les produits utilisés hors du département de La Réunion, les frais de conditionnement et de transport sont à la charge du client.

Cette garantie commerciale ne s'applique pas :

- aux éléments ou accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire, notamment les couteaux, les joints, la coque isolante, le couvercle et le sur-couvercle, le fouet, la spatule, le panier de cuisson, le Varoma et le cordon secteur ;
- en cas d'intervention ou de modification de l'appareil par un tiers non agréé ou par l'utilisateur ;
- en cas de non-respect du guide d'utilisation ;
- en cas de branchement sur une installation électrique non conforme ;
- en cas de connexion Wifi défectueuse ou d'absence de connexion Wifi, quelle qu'en soit la raison ;
- en cas de survenance d'un événement de force majeure (catastrophe naturelle, foudre, inondation, incendie) ou de cas fortuit ;
- en cas d'entretien anormal ou de défaut d'entretien et d'hygiène ;
- en cas d'erreur d'utilisation ou d'usure naturelle ;
- en cas d'utilisation d'accessoires autres que ceux fournis avec le TM7 ou de pièces détachées autres que des pièces originales Vorwerk.

Conformément à l'article L.217-16 du Code de la consommation, lorsque le client demande, pendant la garantie commerciale, une remise en état couverte par celle-ci, toute période d'immobilisation d'au moins sept (7) jours s'ajoute à la durée de la garantie restant à courir.

Indépendamment de la garantie commerciale, tous les produits bénéficient des garanties légales suivantes :

### Garantie légale de conformité

En application des articles L217-3 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par la loi, et bénéficie d'une dispense de preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance.

### Garantie des vices cachés

En application des articles 1641 et suivants du Code civil, le client peut, s'il choisit la garantie des vices cachés de la chose vendue, obtenir la résolution de la vente ou une réduction du prix, conformément à l'article 1644 du Code civil. L'action doit être intentée dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

### Disponibilité des pièces détachées

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation du Thermomix® TM7 sont disponibles pendant une période s'achevant dix (10) ans après l'arrêt de leur commercialisation.

Toute réclamation au titre des garanties peut être adressée par e-mail (contact@starmix.re) ou par courrier à l'une de nos boutiques. Les produits retournés doivent être complets et accompagnés d'un justificatif d'achat.

## Article 10 : Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Starmix ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation d'un pays de destination hors de France ; il appartient au client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation et d'usage des produits. Starmix ne saurait être tenu responsable d'un usage non conforme des produits, ni des dommages résultant de perturbations ou interruptions du réseau internet, d'intrusions ou de virus échappant à son contrôle raisonnable.

## Article 11 : Données personnelles

Starmix collecte et traite les données à caractère personnel du client aux fins de la gestion des commandes, de la relation client et de l'amélioration de ses services, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 modifiée. Le client dispose notamment de droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition sur ses données.

Les modalités de traitement et les moyens d'exercer ces droits sont détaillés dans notre politique de confidentialité .

## Article 12 : Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments du site www.starmix.re (structure, textes, visuels, logos, éléments sonores, logiciels) demeure la propriété exclusive de Starmix ou de ses partenaires. Toute reproduction, représentation, modification

ou exploitation, totale ou partielle, de ces éléments, sans l'autorisation écrite préalable de Starmix, est interdite. La mise en place de tout lien hypertexte vers le site est soumise à l'accord préalable de Starmix.

## Article 13 : Médiation et règlement des litiges

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à Starmix, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à Starmix. Le médiateur compétent est : [à compléter : nom et coordonnées du médiateur] .

Le client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse ec.europa.eu/consumers/odr (https://ec.europa.eu/consumers/odr) .

À défaut de résolution amiable, les présentes CGV sont soumises au droit français et tout litige relève de la compétence des tribunaux français. La langue du contrat est le français.

## Article 14 : Archivage et preuve

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable. Conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil, les registres informatisés conservés par Starmix sont considérés comme preuve des communications, commandes et paiements intervenus entre les parties.

## Article 15 : Code de déontologie de la vente directe

Starmix est distributeur des produits Vorwerk, adhérent de la Fédération de la Vente Directe (FVD). À ce titre, Starmix s'engage à appliquer le Code éthique et le Code de conduite de la vente directe élaborés par la FVD. Le client peut consulter ces codes sur le site de la FVD : fvd.fr (https://www.fvd.fr) .