StoneX Bullion

Conditions générales

Ces conditions peuvent avoir été modifiées depuis votre dernière consultation et sont valables et exactes à la date du 15 juliet 2026.

1. Parties contractantes et champ d'application

Les présentes conditions générales (« Conditions ») s'appliquent à l'ensemble des contrats de vente et d'achat conclus entre vous, en tant que client (consommateur ou professionnel), et nous, en tant qu'exploitant du site **stonexbullion.com** (notre « site web »), ainsi qu'aux contrats conclus par vente à distance et commerce électronique lorsque vous achetez des produits auprès de nous. Elles s'appliquent également à notre service de conservation (storage), lorsque celui-ci est utilisé.

Remarque : par consommateur, on entend toute personne physique qui conclut une transaction juridique à des fins qui ne peuvent être imputées ni à une activité commerciale ni à une activité professionnelle indépendante, conformément à l'article § 13 du Code civil allemand (BGB).

L'exploitant du site stonexbullion.com et votre partenaire contractuel est :

StoneX Bullion GmbH (« StoneX Bullion »)
TaunusTurm, Taunustor 1
D-60310 Francfort-sur-le-Main
Allemagne

Inscrite au registre du commerce du tribunal de Francfort sous le numéro HRB 98020, représentée par ses gérants : Torsten Hörnis, Ramon Jesus Martul-Franco, Michael Skinner.
La société est valablement représentée par deux gérants agissant conjointement.

N° de TVA : DE 292730558
Numéro EORI : DE796365838917051
E-mail : customercare@stonexbullion.com

2. Où trouver des informations sur nous et nos produits

Avant de passer commande, vous pouvez consulter toutes les informations nécessaires concernant StoneX Bullion et ses produits directement sur notre site web. Après la commande, nous vous confirmerons également les informations principales par écrit, par e-mail et/ou via votre compte en ligne (le cas échéant).

3. Acceptation des commandes après vérification

Nous vous contacterons pour confirmer la réception de votre commande, puis nous vous adresserons une nouvelle communication confirmant son acceptation. Nous procéderons ensuite à l'expédition ou à la mise à disposition des produits (y compris, le cas échéant, le numéro de suivi).
Si nous ne sommes pas en mesure de vous contacter, aucun contrat ne sera conclu. Il vous incombe donc de veiller à ce que les coordonnées fournies soient exactes et à jour.

4. Cas de refus de commande

Nous pouvons refuser une commande, notamment si un produit devient soudainement indisponible, si vous vous trouvez en dehors des zones desservies pour la livraison (régions ultrapériphériques de l'UE ou autres destinations non desservies), ou si un produit a été affiché à un prix erroné ne correspondant pas aux prix du marché. Dans ce cas, nous vous en informerons dans un délai raisonnable et rembourserons toute somme déjà versée.

5. Débit au moment de l'acceptation de la commande

Le débit intervient au moment de l'acceptation de votre commande. Pour les services de conservation (storage), le paiement est effectué à intervalles réguliers, comme indiqué lors du processus de commande.
Vous devenez propriétaire des produits achetés une fois le paiement intégral reçu.

6. Paiement et TVA

Le prix d'achat et les éventuels frais de livraison doivent toujours être payés à l'avance. Le paiement peut être effectué dans les devises fiduciaires indiquées sur le site par virement bancaire ou carte de crédit, ou via certains actifs numériques par l'intermédiaire de notre prestataire tiers BVNK (System Pay Services Solutions Spain, S.L.U.).
Le montant indiqué sur la facture est exigible immédiatement.

Paiement en monnaie fiduciaire

Les paiements en devise fiduciaire doivent être crédités sur notre compte bancaire au plus tard le jour ouvrable suivant l'envoi de la confirmation de commande (à l'exclusion des samedis, dimanches et jours fériés dans le Land de Hesse, Allemagne). La confirmation de commande sera envoyée à l'adresse électronique associée à votre compte client et sera également disponible dans votre compte client.

La réception du paiement dans ce délai constitue une condition essentielle au traitement et à l'exécution de la commande (le délai constituant un élément essentiel du contrat), les prix étant soumis à des fluctuations constantes du marché et la disponibilité des produits pouvant varier à court terme. **Par conséquent, nous recommandons, lorsqu'il est disponible, le recours à un virement instantané.**

Si le paiement n'est pas reçu dans le délai susmentionné, nous nous réservons le droit, à notre

seule discrétion, d'annuler la commande. En cas d'annulation de la commande pour retard de paiement, nous nous réservons également le droit de réclamer l'indemnisation de tout préjudice financier subi en raison de mouvements défavorables des prix des métaux précieux intervenus entre la confirmation de commande et son annulation, dans la mesure où ces pertes sont imputables au retard de paiement et recouvrables conformément au droit applicable. Nous vous informerons si nous décidons d'exercer ce droit.

Affectation des paiements

Tout paiement reçu de votre part sera affecté à votre ou vos commande(s) selon l'ordre et les modalités que nous déterminerons à notre seule discrétion. Tant que nous n'aurons pas confirmé cette affectation, le paiement ne sera pas considéré comme effectué au titre d'une commande donnée et les obligations ainsi que les délais de paiement applicables continueront de s'appliquer. Les références de paiement ou toute autre information que vous fournissez sont utilisées uniquement à des fins d'identification et ne nous lient en aucune manière quant à l'affectation des paiements. Nous ne sommes pas tenus de réaffecter des paiements entre différentes commandes.

Paiement via actifs numériques

Les paiements effectués au moyen d'actifs numériques sont traités par BVNK. Vous acceptez qu'un achat réalisé à l'aide d'actifs numériques entraîne le transfert de la propriété légale et économique de ces actifs de votre part vers BVNK, laquelle, sous réserve que vous fournissiez toutes les informations qu'elle pourrait vous demander (voir clause 11), acceptera et acquerra la propriété des actifs numériques et nous transférera l'équivalent en monnaie fiduciaire.

À défaut de fourniture d'informations satisfaisantes, le paiement pourra être refusé. Vous reconnaissez que, bien que nous puissions autoriser les paiements au moyen d'actifs numériques, nous n'acceptons ni ne traitons directement ces actifs en votre nom, et que la valeur de marché des actifs numériques et des cryptomonnaies est intrinsèquement volatile. Le lien de paiement par actifs numériques disponible sur notre site web est fourni par BVNK et nous n'en sommes pas responsables. Il vous incombe de vous assurer que le paiement est effectué correctement et en temps utile. Nous ne saurions être tenus responsables de toute perte résultant de retards ou d'erreurs dans le processus de transaction.

Le paiement sera réputé reçu une fois que nous aurons perçu l'équivalent en monnaie fiduciaire de la part de BVNK. Cette réception doit intervenir au plus tard dans un délai de trois jours, à compter de l'envoi de la confirmation de commande (hors samedi, dimanche et jours fériés dans le Land de Hesse, Allemagne). À défaut de réception des fonds dans ce délai, nous pourrons décider de résilier la commande. Vous en serez informé(e) et resterez responsable de toute perte subie par nous.

Le paiement par actifs numériques n'est pas garanti et peut, à notre seule discrétion et sans préavis, être limité, suspendu, refusé ou interrompu.

TVA

Les prix des produits affichés sur notre site incluent la TVA, sauf indication contraire. Les produits en or d'investissement sont exonérés de TVA dans l'ensemble de l'Union européenne. Si un achat devient soumis à la TVA allemande ou à toute autre taxe applicable, vous serez tenu de nous rembourser toute taxe, tout impôt ou toute charge fiscale que nous aurions supportés à ce titre.

Promotions

Nous pouvons, de temps à autre, proposer des promotions, des codes de réduction et d'autres offres. Ces offres sont valables uniquement pendant la période indiquée et selon les conditions qui leur sont directement associées. Elles ne sont pas cumulables avec d'autres réductions, ne peuvent pas être appliquées à des commandes déjà passées, ne peuvent pas être échangées ou converties en espèces ou en crédit, et peuvent être exclues de certains produits, sauf mention expresse contraire sur stonexbullion.com. Afin que l'offre s'applique, vous devez saisir le code de réduction correspondant, conformément aux instructions, avant de finaliser l'achat.

7. Intérêts de retard

Si nous ne sommes pas en mesure de recouvrer un paiement que vous nous devez, nous pourrons appliquer des intérêts de retard sur le montant impayé au taux prévu par l'article § 288 du Code civil allemand (BGB). Ces intérêts courent quotidiennement à compter de la date d'exigibilité jusqu'à la date de paiement effectif du montant en souffrance, que ce soit avant ou après une décision de justice. Nous sommes autorisés à percevoir ces intérêts conjointement au montant impayé.

8. Organisation de la livraison

Nous expédions dans le monde entier, conformément aux conditions et aux frais indiqués sur stonexbullion.com dans la rubrique Expédition Si vous souhaitez une livraison vers un pays qui n'est pas répertorié, veuillez contacter notre service clientèle (customercare@stonexbullion.com, tél. +49 69 348 775 70) afin d'obtenir une estimation des coûts.

La livraison est effectuée pendant les horaires habituels de livraison (du lundi au vendredi, de 07h30 à 20h30, heure locale). Les prestataires de services de transport mandatés par nos soins peuvent tenter la livraison un nombre variable de fois pour chaque commande. Si la livraison des produits n'est pas possible pour des raisons imputables au client et que l'envoi est retourné soit à nous-mêmes soit au prestataire de transport mandaté, le client supportera l'ensemble des frais supplémentaires d'expédition et de retour encourus. Il en va de même pour les frais liés à toute tentative de relivraison ultérieure.

La livraison sera effectuée à l'adresse de livraison que vous avez renseignée dans votre compte client stonexbullion.com. Cette adresse doit correspondre à votre adresse de résidence permanente ou à une adresse professionnelle vérifiée. Nous n'effectuons aucune livraison vers des adresses temporaires (par exemple des hôtels), des installations automatisées de dépôt de colis (telles que des consignes ou lockers), des casiers DPD Pickup Parcel, des points relais UPS Access Point ou des boîtes postales (P.O. box). Si une telle adresse est fournie, vous serez responsable de tous les coûts que nous engageons en raison du réacheminement de l'envoi, y

compris les frais de retour et les frais de service facturés par les prestataires logistiques. En outre, toute couverture d'assurance sera annulée si vous nous demandez d'expédier vers l'une de ces adresses. Dans de tels cas, nous ne verserons aucune indemnisation en cas de perte et n'organiserons aucune expédition de remplacement.

Nous n'expédions pas vers des destinations qui font juridiquement partie de l'Union européenne mais qui sont géographiquement situées outre-mer, officiellement désignées comme les Régions ultrapériphériques de l'Union européenne (RUP). Toute commande passée avec une telle adresse de livraison sera annulée dès son identification. Les paiements éventuellement reçus seront remboursés pour leur montant initial. Aucune indemnisation ne sera accordée pour les pertes financières résultant de cette annulation.

La livraison est effectuée par la remise des produits à toute personne majeure présente à l'adresse de livraison et disposée à en accuser réception. La personne réceptionnant le colis devra signer pour la livraison. La société de transport peut exiger la présentation d'une pièce d'identité officielle valide avec photographie au moment de la remise des produits.

Lors de la livraison des produits, vous êtes tenu(e) de :

- vérifier si le colis présente des signes de manipulation. Tous les colis sont scellés au moyen d'un ruban de sécurité inviolable, non amovible et non réapplicable. Si ce scellé est endommagé, rompu ou manquant, vous devez refuser la réception du colis ;
- enregistrer une vidéo de l'ouverture du colis ;
- vérifier soigneusement les produits et l'emballage afin de vous assurer que la commande est complète, qu'aucun produit n'est endommagé et que le contenu correspond à la commande passée, puis nous contacter immédiatement.

Les délais de livraison peuvent être affectés par la disponibilité des produits, les formalités douanières et autres contrôles, ainsi que par l'organisation logistique de la société de livraison, éléments sur lesquels nous n'exerçons aucun contrôle.

Si vous êtes un **consommateur**, le risque de perte accidentelle, d'endommagement ou de détérioration des produits ne vous est transféré qu'au moment où les produits vous sont livrés, ou sont remis à toute personne présente à l'adresse de livraison, ou, le cas échéant, à votre mandataire.

Si vous êtes un **professionnel**, le risque de perte accidentelle, d'endommagement ou de détérioration des produits vous est transféré au moment où les marchandises vous sont remises ou, en cas de vente avec expédition à destination, lorsque les marchandises sont remises à l'agent de transit, au prestataire de services de colis, au transporteur ou à toute autre personne désignée pour effectuer l'expédition.

Nous livrons vers certaines destinations situées en dehors de l'Union européenne ; toutefois, nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, d'exclure tout pays comme destination de livraison pour des raisons réglementaires, légales ou commerciales.

Les régions ultrapériphériques de l’Union européenne, notamment la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane française, La Réunion, Mayotte, Saint-Martin (FR), les îles Canaries, les Açores et Madère, ne sont pas acceptées comme destinations de livraison.

Nous nous chargeons d’établir l’ensemble des documents nécessaires afin de faciliter l’exportation des produits depuis l’Allemagne. Les frais que nous engageons pour l’établissement de ces documents vous seront facturés à leur coût réel.

Le respect de toute restriction à l’importation ainsi que le paiement des droits de douane, taxes ou impôts applicables dans les pays situés en dehors de l’Union européenne relèvent de votre seule responsabilité. Si une commande nous est retournée ou est retournée à notre société de livraison en raison de votre non-respect de ces obligations, de l’absence de démarches en temps utile ou du non-paiement des montants requis, l’ensemble des frais supplémentaires que nous aurons engagés vous sera facturé.

9. Retards indépendants de notre volonté

Si la fourniture de votre produit est retardée en raison de circonstances échappant à notre contrôle raisonnable, nous vous en informerons dans les meilleurs délais et prendrons des mesures raisonnables afin de limiter ce retard. Dans de tels cas, nous ne saurions être tenus responsables d’aucune indemnisation résultant dudit retard.

10. Exigences d’identification

Vous devez fournir toutes les informations que nous vous demandons ou pouvons vous demander concernant tout produit que vous achetez ou stockez auprès de nous, y compris toutes les informations nécessaires au respect des lois et réglementations applicables, notamment en matière de lutte contre le blanchiment d’argent (AML).
Si vous choisissez de payer au moyen d’actifs numériques, notre prestataire tiers de paiement en actifs numériques, BVNK, pourra vous demander des informations complémentaires.
Nous ne pourrons être tenus responsables des pertes que vous pourriez subir en raison de votre refus de fournir les informations demandées.
Si vous ne fournissez pas les informations requises, nous pourrons refuser d’établir une relation commerciale, mettre fin à une relation existante ou ne pas être en mesure d’accepter votre paiement par le moyen choisi.

11. Différences éventuelles entre produits et images

La couleur réelle d’un produit peut ne pas correspondre exactement à celle affichée sur votre appareil ou dans nos supports marketing. Son emballage peut également différer légèrement de celui présenté.

12. Absence de droit de rétractation

La plupart des produits proposés sur notre site Internet sont soumis aux fluctuations des marchés

financiers, sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle. Vous ne disposez donc pas d'un droit de rétractation pour l'achat de ces produits et ne pouvez pas prétendre à un remboursement intégral du montant payé. Pour plus de détails concernant vos droits d'annulation, nous vous invitons à consulter notre Politique d'annulation, disponible sur notre site Internet.

13. Si vous avez des questions, veuillez contacter notre service clientèle à l'adresse customercare@stonexbullion.com ou par téléphone au +49 69 348 775 70. Vos droits légaux restent pleinement applicables en cas de défauts ou de non-conformité des produits.

Si vous estimez qu'un problème affecte votre produit, vous devez nous contacter sans délai à l'adresse customercare@stonexbullion.com ou par téléphone au +49 69 348 775 70. Nous vous informerons des démarches et exigences nécessaires afin d'évaluer tout éventuel défaut des produits. Nous respectons notre obligation légale de vous fournir des produits conformes à la description figurant sur notre site web et répondant à l'ensemble des exigences légales applicables.

14. Service de conservation (storage)

Sur votre demande, nous pouvons conserver certains produits que vous avez achetés auprès de nous. À cette fin, nous faisons appel à un prestataire de coffre-forts reconnu situé en Allemagne ou dans tout autre pays où nous proposons des services de conservation, agissant en qualité de sous-prestataire de conservation. Nous demeurons toutefois votre contrepartie contractuelle pour le service de conservation et le recours à un sous-prestataire ne nous exonère en aucun cas de notre responsabilité. Vos produits seront conservés, avec ceux de nos autres clients, dans un compte de conservation collective (*Sammellagerung*), distinct de nos propres produits. Le prestataire de coffres, en tant que sous-prestataire de conservation, conservera les produits dans un compte alloué, ce qui signifie que les produits seront stockés de manière physiquement séparée et clairement identifiables comme appartenant à nos clients, sans désignation nominative individuelle. Pour bénéficier du service de conservation, vous devez sélectionner l'option storage comme mode de livraison lors de la validation de votre commande d'achat sur votre compte stonexbullion.com.

Nous assumons la responsabilité des produits à compter du moment où ils nous sont remis ou sont affectés à votre compte de conservation, et ce jusqu'au moment où les produits vous sont remis lors de la livraison au lieu convenu avec vous.

15. Relevé de compte

Vous pouvez nous demander une copie du relevé de votre compte ou le consulter directement via votre compte en ligne. Celui-ci indiquera les produits que nous détenons actuellement pour votre compte auprès du prestataire de stockage.

16. Retrait des produits du compte de conservation

Lorsque vous détenez des produits stockés par nos soins, vous pouvez nous adresser, tout jour ouvré, des instructions écrites nous demandant la livraison de tout ou partie de vos produits. Cette demande peut nécessiter la fourniture de documents complémentaires de votre part, lesquels devront nous être transmis dans un délai de cinq jours (à l'exclusion des samedis, dimanches et jours fériés en Allemagne, dans le Land de Hesse). Le délai de mise à disposition des produits dépendra des procédures opérationnelles standard du prestataire de stockage et pourra être allongé en période de forte demande. Vous êtes responsable des frais de livraison engagés pour l'acheminement des produits, lesquels vous seront confirmés au moment de votre demande de livraison. Selon le lieu de livraison des produits, vous pouvez être redevable de la TVA ou d'autres droits. La TVA sera calculée sur la base de la valeur des produits au prix en vigueur à la date du retrait, selon le taux de TVA applicable au lieu du retrait.

Le transfert de vos produits vers une destination située en dehors de l'Allemagne peut entraîner l'exigibilité de la TVA ou d'autres droits. Il vous incombe d'évaluer les conséquences fiscales et douanières d'un tel transfert et d'en supporter l'ensemble des coûts associés.

Vous avez également la possibilité de nous revendre les produits que vous avez stockés auprès de nous. Pour bénéficier de ce service, nous vous invitons à nous contacter.

17. Résiliation du service de conservation

Les services de stockage peuvent être résiliés par vous ou par nous à la fin de chaque mois civil. Le droit de chacune des parties de résilier le contrat pour juste motif demeure inchangé. Toute notification de résiliation doit être formulée par écrit. Nous considérerons toute résiliation comme une demande de retrait de vos produits et organiserons leur livraison conformément à vos instructions de livraison. Les frais d'expédition correspondants seront à votre charge. Votre obligation de paiement des frais de stockage prendra fin une fois que les produits auront été livrés conformément à vos instructions et que nous aurons reçu le règlement des frais d'expédition. Des informations complémentaires concernant vos droits de retrait sont précisées ci-dessous.

18. Frais de conservation

Tous les frais liés au dépôt, au stockage ou au retrait des produits sont soumis aux tarifs disponibles sur notre site Internet. Nos frais de stockage sont assortis d'un montant mensuel minimum, lequel vous sera confirmé sur demande ou indiqué dans le barème tarifaire que nous vous communiquerons. Nous nous réservons le droit d'augmenter nos frais de stockage à l'avenir. Toute augmentation vous sera communiquée à l'avance par e-mail et/ou via notre site Internet. Nous vous adresserons, par e-mail et/ou via votre compte en ligne, une facture détaillant les frais de stockage, laquelle sera émise mensuellement à terme échu. En cas de non-paiement de tout ou partie des frais qui nous sont dus, vous reconnaissez et acceptez que nous puissions procéder à la vente d'une partie des produits que nous détenons pour votre compte afin de recouvrer les

montants dus. Cette opération ne sera effectuée qu'après vous avoir adressé un préavis écrit d'au moins cinq jours. Si la valeur des produits vendus excède le montant des frais impayés, le solde vous sera remboursé sur le compte bancaire que vous avez fourni lors de l'achat des produits en ligne.

19. Droit de rétractation du consommateur (storage)

Si vous êtes un consommateur et que le présent accord a été conclu hors établissement ou par le biais d'un contrat à distance, vous disposez d'un droit de rétractation concernant la conclusion du contrat de stockage. Nous vous en informons conformément aux dispositions légales applicables. La rétractation du contrat de stockage n'affecte pas le contrat d'achat des produits. Toutefois, vous devrez contacter notre service clientèle à l'adresse customercare@stonexbullion.com ou par téléphone au +49 69 3487 7570 afin d'organiser la livraison des produits. Vous trouverez ci-dessous l'ensemble des informations relatives à votre droit de rétractation, ainsi que la possibilité d'imprimer et de conserver les informations correspondantes : https://stonexbullion.com/fr/documents/instructions-relatives-au-droit-de-revocation/

20. StoneX Connect

Nous pouvons, de temps à autre, mettre en place un programme de parrainage intitulé « StoneX Connect », tel qu'indiqué sur notre site Internet. StoneX Connect est ouvert aux clients de StoneX Bullion disposant d'un compte enregistré (le « Client Enregistré »).

Modalités de participation: Pour effectuer un parrainage, le Client Enregistré doit nous communiquer l'adresse e-mail de la ou des personne(s qu'il souhaite parrainer) en se connectant à son compte StoneX Bullion sur le site Internet. Il n'existe aucune limitation quant au nombre de parrainages qu'un Client Enregistré peut effectuer.
Nous adresserons aux personnes parrainées un e-mail contenant un lien de parrainage unique et personnel, lequel devra être utilisé pour ouvrir un nouveau compte StoneX Bullion (le « Client Parrainé »). Le Client Parrainé doit être un nouveau client, n'ayant jamais effectué d'achat ni détenu de compte auprès de StoneX Bullion auparavant.

Achat qualifiant: Le Client Parrainé doit, dans un délai de six mois suivant l'ouverture de son compte via le lien de parrainage, passer une commande d'une valeur totale minimale de 2 500 €, hors frais de livraison (le « Seuil de Dépense Minimum »), laquelle doit être acceptée par nos soins et intégralement payée (« Achat Qualifiant »).
Seuls les Achats Qualifiants donnent droit à l'émission d'un Bon au bénéfice du Client Enregistré dont le lien de parrainage a été utilisé.

Récompenses: Un « Bon » correspond à un code promotionnel personnalisé d'une valeur de 50 €, utilisable lors de la passation d'une commande auprès de StoneX Bullion.

- Lors de l'ouverture d'un compte StoneX Bullion au moyen du lien de parrainage, le Client

Parrainé recevra un e-mail contenant un Bon.
- Une fois que le Client Parrainé aura effectué un Achat Qualifiant, le Client Enregistré recevra également un Bon.
- Les Clients Enregistrés peuvent utiliser leur Bon pour des commandes de tout montant. Un seul Bon peut être utilisé par commande.
- Les Clients Parrainés ne peuvent utiliser leur Bon que pour une commande respectant le Seuil de Dépense Minimum.
- Les Bons seront envoyés par e-mail et seront valables pendant douze mois à compter de leur date d'émission. À l'issue de cette période, ils expireront automatiquement sans notification préalable.
- Les Bons ne sont ni cessibles ni échangeables contre des espèces. Un Bon (y compris le code qui lui est associé) ne peut être utilisé qu'une seule fois et ne peut être copié, reproduit, distribué ou publié, directement ou indirectement.

Prévention de la fraude: StoneX Bullion se réserve le droit de vérifier l'identité des Clients Enregistrés et des Clients Parrainés. Les auto-parrainages et la création de comptes multiples par une même personne sont strictement interdits. Tout soupçon de fraude ou d'abus peut entraîner l'exclusion du programme StoneX Connect et/ou la résiliation de votre compte. Nous nous réservons également le droit de récupérer le montant de tout Bon utilisé si nous estimons qu'il a été obtenu ou utilisé en violation des présentes conditions générales.

Suivi: Les Clients Enregistrés peuvent consulter l'état de leurs parrainages et de leurs récompenses en se connectant à leur compte StoneX Bullion sur le site Internet.

StoneX Bullion se réserve le droit de modifier, suspendre ou mettre fin au programme StoneX Connect à tout moment, sans préavis.
La participation au programme StoneX Connect vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.
Le programme StoneX Connect s'applique exclusivement aux clients particuliers (B2C).

21 Modifications des produits et des présentes conditions

Modifications que nous pouvons toujours effectuer. Nous pouvons à tout moment modifier un produit ou la fourniture de nos services pour l'avenir, notamment :

- afin de refléter des évolutions du droit applicable ou des exigences réglementaires ; ou
- afin d'apporter des ajustements techniques mineurs et des améliorations, par exemple pour remédier à une menace de sécurité.

Nous pouvons suspendre temporairement ou définitivement la fourniture d'un produit, notamment afin de :

- traiter des problèmes techniques ou effectuer des modifications techniques mineures ;
- mettre à jour le produit pour tenir compte de changements législatifs ou réglementaires applicables ; ou

- apporter des modifications au produit.

22. Retrait de produits

Nous pouvons cesser de proposer un produit sur notre site Internet, à notre seule discrétion, à tout moment.

23. Résiliation du contrat par nos soins

Nous pouvons mettre fin à notre contrat avec vous concernant un produit et réclamer toute indemnisation qui nous serait due dans les cas suivants :

- si vous ne procédez pas au paiement dû à la date d'exigibilité ;
- si vous ne nous fournissez pas, dans un délai raisonnable suivant notre demande, les informations nécessaires pour que nous ou BVNK puissions fournir le produit ou accepter le paiement, notamment toute information pouvant être requise par les autorités fiscales du pays dans lequel vous résidez ou pour le dédouanement du produit à l'aéroport ; ou
- si vous ne permettez pas, dans un délai de cinq jours calendaires, soit la livraison du produit, soit son retrait auprès de nous. Dans ce dernier cas, nous organiserons le retour des produits vers nos locaux et vous rembourserons le prix payé, déduction faite des frais d'expédition engagés pour le retour du produit en Allemagne.

24. Limitation de notre responsabilité

Nous sommes responsables des pertes que vous subissez du fait d'un manquement de notre part aux obligations du présent contrat, sauf lorsque la perte :

- résulte d'un événement de retard indépendant de notre volonté, sous réserve que nous ayons pris les mesures prévues à la section « Nous ne sommes pas responsables des retards indépendants de notre contrôle » ci-dessus ;
- aurait pu être évitée si vous aviez pris des mesures raisonnables ;
- constitue une perte professionnelle, liée à l'utilisation d'un produit dans le cadre de votre activité commerciale, artisanale ou libérale ;
- est liée à l'utilisation d'actifs numériques pour le règlement de votre facture, ce processus étant géré par notre prestataire tiers BVNK.

En cas de manquement de notre part à une obligation liée au présent contrat, notamment en cas de dommages résultant de la perte ou de la détérioration des produits stockés pendant la période comprise entre leur acceptation pour stockage et leur livraison, notre responsabilité est engagée en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. En cas de négligence légère, notre responsabilité ne sera engagée que:

- pour les dommages résultant du manquement à une obligation contractuelle essentielle (c'est-à-dire une obligation dont l'exécution est une condition préalable à la bonne exécution du contrat et sur laquelle vous pouvez légitimement vous appuyer).

25. Nous utilisons vos données personnelles conformément aux dispositions de notre politique de confidentialité.

Les modalités selon lesquelles nous traitons les données personnelles que vous nous fournissez sont décrites dans notre politique de confidentialité, laquelle est disponible sur notre site Internet à l'adresse suivante:
https://stonexbullion.com/fr/documents/politique-de-confidentialite/

26. Résolution des litiges

Politique de réclamation: Si vous avez une réclamation concernant nos produits ou services, veuillez contacter notre service clientèle à l'adresse customercare@stonexbullion.com ou par téléphone au +49 69 3487 7570.

Résolution amiable des litiges: Nous nous efforcerons de régler à l'amiable tout différend découlant de la relation contractuelle avec vous. Toutefois, nous ne sommes pas tenus de participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de médiation des consommateurs et, en règle générale, nous ne sommes pas disposés à le faire. Une décision contraignante à ce sujet sera prise au cas par cas après la survenance du litige.

Saisine des tribunaux: Les présentes conditions sont régies par le droit allemand.
Si vous êtes un consommateur, vous pouvez intenter une action à notre encontre devant les tribunaux compétents du lieu où nous sommes établis, à Francfort-sur-le-Main, ainsi que devant tout autre tribunal compétent en Allemagne ou dans le pays où vous résidez.
Nous pouvons également intenter une action à votre encontre devant les tribunaux du pays dans lequel vous résidez, ainsi que devant les tribunaux allemands.

Si vous n'êtes pas un consommateur, mais une personne morale de droit public, un fonds spécial de droit public, ou un entrepreneur au sens de l'article 14 du Code civil allemand (BGB), le lieu de juridiction exclusif — y compris international — pour tout litige découlant de la relation contractuelle est notre siège social à Francfort-sur-le-Main, Allemagne.
Nous restons toutefois autorisés, dans tous les cas, à intenter une action au lieu d'exécution de l'obligation de stockage ou devant votre juridiction générale compétente.

27. Autres dispositions importantes applicables au contrat

Toute partie ne peut céder le présent contrat à un tiers qu'avec l'accord préalable de l'autre partie.

Même si nous retardons l'exécution ou l'application de tout ou partie du présent contrat, nous conservons le droit de l'appliquer ultérieurement. Le fait de ne pas exiger immédiatement l'exécution d'une obligation (telle que le paiement) ou de ne pas réagir immédiatement à une inexécution ou à un manquement ne constitue en aucun cas une renonciation à nos droits.