

CGV Suisse romande

Conditions générales de vente

Vous pouvez télécharger ici nos CGV au format PDF. Pour lire le fichier, utilisez par exemple Adobe Reader, que vous pouvez télécharger gratuitement à l'adresse URL suivante :

<http://get.adobe.com/de/reader/> .

1. Domaine d'application

Les CGV suivantes s'appliquent à toutes les commandes passées par des consommateurs et des entrepreneurs via notre boutique en ligne. Le consommateur est toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins qui, pour l'essentiel, ne peuvent être imputées ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante.

Un entrepreneur est une personne physique ou morale ou une société de personnes ayant la capacité juridique qui, lors de la conclusion d'un acte juridique, agit dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante. Les présentes CGV s'appliquent également aux relations commerciales futures avec les entrepreneurs, sans que nous ayons à les mentionner à nouveau. Si l'entrepreneur utilise des conditions générales de vente contraires ou complémentaires, leur validité est ici contestée ; elles ne font partie intégrante du contrat que si nous les avons expressément acceptées.

2. partie contractante, conclusion du contrat

Le contrat d'achat est conclu avec PROTENO SA.

La présentation des produits dans la boutique en ligne ne constitue pas une offre juridiquement contraignante, mais un catalogue en ligne sans engagement. Vous pouvez tout d'abord ajouter nos produits au panier, sans engagement, et corriger à tout moment vos saisies avant d'envoyer votre commande, en utilisant les outils de correction prévus et expliqués à cet effet dans le processus de commande. En cliquant sur le bouton de commande, vous passez une commande définitive des marchandises contenues dans le panier. La commande du client peut également être passée par téléphone, par écrit ou par mail. PROTENO SA accepte la commande en transmettant au client une confirmation de commande (par mail ou courrier postal).

Si la commande est passée en ligne, la confirmation de la réception de votre commande est envoyée par mail immédiatement après l'envoi de la commande. Le moment où le contrat avec nous est conclu dépend du mode de paiement que vous avez choisi :

PayPal

Lors du processus de commande, vous serez redirigé vers le site web du fournisseur en ligne PayPal. Vous pouvez y indiquer vos données de paiement et confirmer l'ordre de paiement directement à PayPal. Après avoir passé la commande dans la boutique, nous demandons à PayPal d'initier la transaction de paiement et acceptons ainsi votre offre.

Immédiatement

Après avoir passé votre commande, vous serez redirigé vers le site web du fournisseur en ligne Sofort GmbH, où vous confirmerez l'instruction de paiement. Le contrat avec nous est alors conclu.

PostFinance

Après avoir passé la commande, vous serez redirigé vers le site Internet du prestataire en ligne PostFinance, où vous confirmerez l'ordre de paiement directement à PostFinance. Après avoir passé la commande, nous demandons à PostFinance d'initier la transaction de paiement et acceptons ainsi votre offre.

Achat sur facture

Nous vous proposons également l'achat sur facture comme option de paiement. Le délai de paiement est de 14 jours à compter de la date de la facture. La facture est établie lors de l'envoi de la marchandise et est envoyée soit par mail, soit en même temps que la marchandise.

Carte de crédit

Lorsque vous passez commande, vous pouvez également payer avec une carte de crédit valide (VISA, ou Mastercard) en saisissant les informations de votre carte de crédit. Le montant correspondant sera immédiatement réservé sur votre carte, mais ne sera débité que lorsque la marchandise aura été expédiée de notre entrepôt. Nous nous réservons le droit de vérifier la validité de la carte de crédit, le crédit disponible par rapport à la valeur de la commande et les coordonnées de l'acheteur. Nous pouvons également refuser des commandes sur la base des résultats de cette vérification.

Le fournisseur de ce service de paiement est Mollie B.V., Luise-Ullrich-Strasse 14, 80636 Munich, Allemagne / Lise-Meitner Strasse 9, 24223 Schwentinental (Kiel), Allemagne (ci-après "Mollie").

Si vous avez opté pour l'une des options de paiement du prestataire de services de paiement Mollie, les données nécessaires au traitement du paiement sont transmises à Mollie. Il s'agit notamment de vos données de paiement (par exemple votre numéro de compte bancaire ou de carte de crédit), de votre adresse IP, de votre navigateur Internet et de votre type d'appareil ainsi que, dans certains cas, de votre prénom et de votre nom, de vos données d'adresse et d'informations sur le produit ou le service que vous avez acheté chez nous. Ce traitement des données est effectué sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement des données en cas d'utilisation du prestataire de services de paiement Mollie dans la déclaration de protection des données correspondante.

Paiement anticipé

Si un paiement anticipé par virement bancaire est convenu, le paiement est dû immédiatement après la conclusion du contrat, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'échéance ultérieure.

3. Langue du contrat, enregistrement du texte du contrat

La langue disponible pour la conclusion du contrat est l'allemand ou le français. Nous enregistrons le texte du contrat et vous envoyons les données de la commande et nos CGV par mail. Vous pouvez consulter le texte du contrat dans votre login client.

4. Conditions de livraison

Les frais de livraison s'ajoutent aux prix des produits indiqués. Pour plus de détails sur le montant des frais de livraison, veuillez consulter les offres. Les livraisons par transporteur sans service de montage ne sont généralement effectuées que jusqu'au bord du trottoir.

5. Paiement

Dans notre boutique, les modes de paiement suivants sont à votre disposition :

PayPal

Sur notre site Internet, nous proposons entre autres le paiement via PayPal. Le fournisseur de ce service de paiement est PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (ci-après "PayPal").

Si vous choisissez de payer via PayPal, les données de paiement que vous avez saisies seront transmises à PayPal. La transmission de vos données à PayPal s'effectue sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point A du RGPD (consentement) et de l'article 6, paragraphe 1, point b du RGPD (traitement pour l'exécution d'un contrat). Vous avez la possibilité de révoquer à tout moment votre consentement au traitement des données. Une révocation n'a pas d'effet sur la validité des opérations de traitement des données effectuées dans le passé. Lors du processus de commande, vous serez redirigé vers le site web du fournisseur en ligne PayPal. Pour pouvoir payer le montant de la facture via PayPal, vous devez y être inscrit ou vous inscrire d'abord, vous légitimer avec vos données d'accès et confirmer l'ordre de paiement à notre intention. Après avoir passé la commande dans la boutique, nous demandons à PayPal d'initier la transaction de paiement. La transaction de paiement est effectuée automatiquement par PayPal dès que vous avez reçu la marchandise. Vous obtiendrez de plus amples informations lors du processus de commande.

Paiement immédiat

Sur notre site web, nous proposons entre autres le paiement par "virement immédiat". Le fournisseur de ce service de paiement est la société Sofort GmbH, Theresienhöhe 12, 80339 Munich (ci-après "Sofort GmbH"). À l'aide de la procédure "virement immédiat", nous recevons en temps réel une confirmation de paiement de la part de Sofort GmbH et pouvons commencer immédiatement à remplir nos obligations. Si vous avez opté pour le mode de paiement "Sofortüberweisung", vous transmettez le code PIN et un TAN valable à Sofort GmbH, avec lequel elle peut se connecter à votre compte de banque en ligne. Après la connexion, Sofort GmbH vérifie automatiquement le solde de votre compte et effectue le virement en notre faveur à l'aide du TAN que vous lui avez transmis. Ensuite, elle nous transmet immédiatement une confirmation de transaction. Après la connexion, vos transactions, la limite de crédit du découvert et l'existence d'autres comptes ainsi que leurs avoirs

sont en outre contrôlés automatiquement. Outre le code PIN et le TAN, les données de paiement que vous avez saisies ainsi que des données vous concernant sont transmises à Sofort GmbH. Les données relatives à votre personne sont le prénom et le nom, l'adresse, le(s) numéro(s) de téléphone, l'adresse électronique, l'adresse IP et, le cas échéant, d'autres données nécessaires au traitement du paiement. La transmission de ces données est nécessaire pour établir votre identité sans aucun doute et pour prévenir les tentatives de fraude. La transmission de vos données à Sofort GmbH s'effectue sur la base de l'art. 6, al. 1, let. a.

RGPD (consentement) et l'article 6, paragraphe 1, point b) RGPD (traitement pour l'exécution d'un contrat). Vous avez la possibilité de révoquer à tout moment votre consentement au traitement des données. Une révocation n'a pas d'effet sur la validité des opérations de traitement des données effectuées dans le passé. Pour plus de détails sur le paiement par Sofortüberweisung, veuillez consulter les liens suivants : [https:// www.sofort.de/datenschutz.html](https://www.sofort.de/datenschutz.html) et <https://www.klarna.com/sofort/> Après avoir passé votre commande, vous serez redirigé vers le site web du fournisseur en ligne Sofort GmbH. Afin de pouvoir payer le montant de la facture via Sofort, vous devez disposer d'un compte bancaire en ligne activé pour la participation à Sofort avec procédure PIN/TAN, vous légitimer en conséquence et confirmer l'ordre de paiement à notre intention. Vous obtiendrez de plus amples informations lors du processus de commande. La transaction de paiement est effectuée immédiatement après par Sofort et votre compte est débité.

Achat par facture

Nous vous proposons l'achat sur facture comme option de paiement. Le délai de paiement est de 14 jours à compter de la date de la facture. La facture est établie lors de l'envoi de la marchandise et est envoyée soit par mail, soit en même temps que la marchandise.

PostFinance

Sur notre site web, nous proposons entre autres le paiement par Postfinance. Le fournisseur de ce service de paiement est Postfinance AG, Mingerstrasse 20, 3030 Berne (ci-après "Postfinance"). Lorsque vous effectuez un paiement au moyen de Postfinance, cette dernière collecte différentes données de transaction et les transmet à la banque auprès de laquelle vous êtes enregistré. Outre les données nécessaires au paiement, Postfinance collecte éventuellement d'autres données dans le cadre du traitement de la transaction, telles que l'adresse de livraison ou les différentes positions du panier d'achat. Postfinance authentifie ensuite la transaction à l'aide de la procédure d'authentification enregistrée à cet effet auprès de la banque. Le montant du paiement est ensuite transféré de votre compte sur le nôtre. Ni nous ni des tiers n'avons accès aux données de votre compte. Pour plus de détails sur le paiement par Postfinance, veuillez consulter les CGV et les dispositions relatives à la protection des données de Postfinance à l'adresse suivante :

<https://www.postfinance.ch/fr/privat/support/dokumente/herunterladen.html>

Après avoir passé votre commande, vous serez redirigé vers le site web du prestataire en ligne Postfinance. Pour pouvoir payer le montant de la facture via Postfinance, vous devez disposer d'un compte bancaire en ligne activé pour la participation à Postfinance, y être enregistré ou vous enregistrer d'abord, vous légitimer avec vos données d'accès et confirmer l'ordre de paiement à notre intention. Immédiatement après avoir reçu la marchandise, nous demandons à Postfinance d'initier la transaction de paiement. La transaction de paiement est effectuée automatiquement par Postfinance. Vous obtiendrez de plus amples informations lors du processus de commande.

Carte de crédit

Lorsque vous passez commande, vous pouvez également payer avec une carte de crédit valide (VISA, ou Mastercard) en saisissant les informations de votre carte de crédit. Le montant correspondant sera immédiatement réservé sur votre carte, mais ne sera débité que lorsque la marchandise aura été expédiée de notre entrepôt. Nous nous réservons le droit de vérifier la validité de la carte de crédit, le crédit disponible par rapport à la valeur de la commande et les coordonnées de l'acheteur. Nous pouvons également refuser des commandes sur la base des résultats de cette vérification.

Le fournisseur de ce service de paiement est Mollie B.V., Luise-Ullrich-Strasse 14, 80636 Munich, Allemagne / Lise-Meitner Strasse 9, 24223 Schwentinental (Kiel), Allemagne (ci-après "Mollie").

Si vous avez opté pour l'une des options de paiement du prestataire de services de paiement Mollie, les données nécessaires au traitement du paiement sont transmises à Mollie. Il s'agit notamment de vos données de paiement (par exemple votre numéro de compte bancaire ou de carte de crédit), de votre adresse IP, de votre navigateur Internet et de votre type d'appareil ainsi que, dans certains cas, de votre prénom et de votre nom, de vos données d'adresse et d'informations sur le produit ou le service que vous avez acheté chez nous. Ce traitement des données est effectué sur la base de l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement des données en cas d'utilisation du prestataire de services de paiement Mollie dans la déclaration de protection des données correspondante.

Paiement anticipé

Si un paiement anticipé par virement bancaire est convenu, le paiement est dû immédiatement après la conclusion du contrat, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'échéance ultérieure.

6. Réserve de propriété

La marchandise reste notre propriété jusqu'à son paiement intégral.

Pour les entrepreneurs, la règle complémentaire suivante s'applique : nous nous réservons la propriété de la marchandise jusqu'au paiement intégral de toutes les créances résultant d'une relation commerciale en cours. Vous pouvez revendre la marchandise sous réserve de propriété dans le cadre d'une activité commerciale régulière ; vous nous cédez par avance toutes les créances résultant de cette revente - indépendamment d'une combinaison ou d'un mélange de la marchandise sous réserve de propriété avec une nouvelle chose - à hauteur du montant de la facture, et nous acceptons cette cession. Vous restez autorisé à recouvrer les créances, mais nous pouvons également recouvrer nous-mêmes les créances dans la mesure où vous ne remplissez pas vos obligations de paiement.

7. Dommages dus au transport

Pour les consommateurs, si les marchandises sont livrées avec des dommages de transport évidents, veuillez faire une réclamation auprès du livreur si possible immédiatement et veuillez nous contacter sans délai. L'omission d'une réclamation ou d'une prise de contact n'entraîne aucune conséquence sur vos droits légaux et leur mise en œuvre, notamment vos droits de garantie. Vous nous aidez

cependant à pouvoir faire valoir nos propres droits vis-à-vis du transporteur ou de l'assurance transport.

Pour les entrepreneurs, le risque de perte ou de détérioration accidentelle vous est transféré dès que nous avons livré la marchandise à l'expéditeur, au transporteur ou à toute autre personne ou institution chargée de l'expédition.

8. Responsabilité

Pour les prétentions fondées sur des dommages causés par nous, nos représentants légaux ou nos auxiliaires d'exécution, nous sommes toujours responsables de manière illimitée

- en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé,
- en cas de violation intentionnelle ou par négligence grave des obligations,
- en cas de promesses de garantie, si cela a été convenu, ou
- dans la mesure où le champ d'application de la loi sur la responsabilité du fait des produits est ouvert.

En cas de violation d'obligations contractuelles majeures, dont l'exécution permet la bonne exécution du contrat et au respect desquelles le partenaire contractuel peut régulièrement se fier (obligations cardinales), par négligence légère de notre part, de nos représentants légaux ou de nos auxiliaires d'exécution, la responsabilité est limitée au montant du dommage prévisible lors de la conclusion du contrat et dont la survenance est typiquement prévisible. Toute autre prétention à des dommages et intérêts est exclue.

9. Règlement des litiges

La Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges (OS) que vous trouverez ici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> Nous ne sommes pas tenus de participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs et ne sommes pas disposés à le faire.

10. Offre de produits

Toutes les informations relatives aux marchandises que le client reçoit dans le cadre du processus de commande sont sans engagement. En particulier, les modifications du design et de la technique qui améliorent la fonctionnalité d'une marchandise, ainsi que des erreurs dans la description, l'illustration et l'indication du prix. Toutes les informations techniques relatives à chaque produit sont fondées sur les informations fournies par le fabricant et sont obligatoires dans ce cadre. Tous les prix Internet sont adaptés en permanence au marché. Ils s'entendent en francs suisses (CHF), TVA comprise, emballés, non affranchis au départ de l'entrepôt de Bettlach, mais y compris la taxe VRG/SWICO (taxe anticipée de recyclage). Les frais de transport sont facturés séparément. Nous livrons sans frais d'expédition à partir d'une valeur de commande de 100,- CHF. Les frais de port ne s'élèvent qu'à 8,50 CHF pour une commande inférieure à 100,- CHF. Le paiement doit en principe

être effectué net dans les 14 jours suivant la facturation. PROTENO SA se réserve le droit de ne livrer les clients existants que par paiement anticipé ou contre remboursement.

11. Droit de retour

Le client a le droit, dans un délai de 14 jour ouvrable, d'annuler la conclusion du contrat et de renvoyer la marchandise à ses frais. La marchandise livrée doit être retournée intacte, inutilisée, en état de fonctionnement, complète et dans son emballage d'origine impeccable. Contactez-nous au préalable si vous n'avez pas la possibilité de renvoyer vous-même la marchandise. Si les conditions susmentionnées ne sont pas remplies, nous facturons des frais de traitement de 30 CHF. Le droit de retour commence à la réception de la marchandise par le client. Celui-ci supporte également les frais de renvoi. Le droit de retour n'est valable que si l'emballage d'origine n'a pas été ouvert. Une éventuelle remise en état sera facturée au client par PROTENO SA. Sont généralement exclus du droit de retour les produits commandés spécialement à la demande du client, les matelas Tempur, les marchandises de catégorie B et les logiciels. En cas de refus injustifié de la marchandise que nous avons livrée, nous facturons les frais que nous avons encourus (frais d'envoi pour le transport aller et retour ainsi que des frais de traitement de 20 CHF) ; en cas de refus répété de la marchandise, le numéro de client est bloqué. Si le client a renvoyé la marchandise dans les délais et en bonne et due forme, PROTENO SA lui fait parvenir un avoir ou, s'il le souhaite, une livraison de remplacement.

12. Garantie des défauts et responsabilité

Pour tous les produits proposés sur Internet, le délai de garantie est de 24 mois à compter de la date d'achat ou de la garantie du fabricant indiquée. Les produits sont remplacés ou réparés gratuitement si le défaut est signalé par écrit par le client dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de la marchandise. Si un produit n'est plus réparable ou remplaçable, un produit de remplacement équivalent sera échangé ou un avoir sera établi pour le client. Si, pour les produits échangés directement par PROTENO SA pendant la période de garantie, il s'agit ultérieurement d'un cas de garantie non confirmé par le fabricant, PROTENO SA se réserve le droit de continuer à facturer les frais éventuels. Comme PROTENO SA ne peut effectuer que des réparations limitées pour les produits pendant la période de garantie, le client peut être renvoyé directement aux services de réparation compétents du fabricant du produit. La garantie est annulée si des modifications ou des réparations sont effectuées sur la marchandise sans l'accord écrit de PROTENO SA. Dans la mesure où les dispositions légales le permettent, la responsabilité en matière de dommages et intérêts est exclue. En particulier, PROTENO SA n'est pas responsable des dommages résultant d'une utilisation non conforme, de l'usure naturelle, ou pour des dommages qui ne sont pas survenus sur l'objet livré lui-même (dommages consécutifs au défaut). Le client s'engage à contrôler l'intégralité de la marchandise montée et à vérifier qu'elle n'est pas endommagée. Les erreurs ou défauts survenus pendant ou à la suite du montage du produit par notre service de montage doivent être signalés par écrit à la société PROTENO SA le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant l'exécution du service de montage sur place. Si les erreurs ou les défauts ne sont signalés que plus tard, ils ne peuvent pas faire l'objet d'une réparation du service de montage. Les coûts des éventuelles retouches ou corrections de défauts de la carrosserie sont à la charge de l'acheteur après l'expiration du délai de 14 jours.

13. Juridiction compétente et droit applicable

Les présentes CGV et les contrats conclus sur la base de ces CGV sont soumis au droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

Le lieu d'exécution et le for juridique sont Bettlach, canton de Soleure.

Coordonnées bancaires :

Banque : Credit Suisse AG

Case postale 100

8070 Zurich

Titulaire : PROTENO AG

IBAN : CH18 0483 5129 8787 7100 1

Adresse swifta : CRESCHZZ80A

Numéro de clearing : 4835

Motif du virement : prénom et nom