

Conditions générales de vente Sanitas Troesch SA

1. Dispositions communes

1.1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après «CGV») s'appliquent à toutes les marchandises et prestations proposées par Sanitas Troesch SA (ci-après «Sanitas Troesch»). Elles régissent les relations entre Sanitas Troesch et les clients (auteurs des commandes/acheteurs), qui peuvent être aussi bien des personnes physiques que des personnes morales. En concluant un contrat, le client accepte les conditions suivantes sans modification et dans leur intégralité.

Les règlements qui modifient ou annulent les présentes CGV doivent être documentés sous forme écrite. Les conditions générales du client étant contraires aux présentes CGV ou s'en écartant ne sont pas non plus applicables si les présentes CGV n'y sont pas expressément réfutées.

Sanitas Troesch se réserve le droit de modifier les CGV. La version des CGV en allemand, valable au moment de la conclusion du contrat et publiée sur le site Web de l'entreprise fait foi.

1.2. Objet

Sanitas Troesch fait le commerce d'appareils, de meubles et de matériaux de construction de toutes sortes, notamment dans les domaines des salles de bains et des cuisines, et exerce d'autres activités de tout type en rapport avec ceux-ci.

Les marchandises et les prestations peuvent être distribuées via différents canaux de vente tels que des succursales, des propres sites Web, des sites Web partenaires mis à disposition par Sanitas Troesch, des centres d'appels exploités par Sanitas Troesch ou pour son compte ainsi que des applications mobiles.

Les plans, offres, échantillons ou autres propositions de Sanitas Troesch ne peuvent pas être copiés, reproduits ou réutilisés sans le consentement de Sanitas Troesch.

1.3. Conclusion du contrat

Un contrat n'est conclu que lorsque Sanitas Troesch confirme la commande au client respectif.

1.4. Prix

1.4.1. Catalogues et listes

Les prix indiqués via les canaux de vente ou les catalogues, les prospectus, les annonces ainsi que les listes constituent des prix indicatifs sans engagement/libres en CHF.

1.4.2. Prix départ entrepôt

Les prix s'entendent au départ d'un point de vente ou d'un entrepôt de Sanitas Troesch, respectivement, en cas de livraison directe par le fournisseur, au départ de son entrepôt.

1.4.3. Coûts pour éclaircissements préalables

De manière générale, les éclaircissements techniques préalables effectués sur place à la suite d'une requête de service sont payants.

1.4.4. Travaux en régie et frais

Les travaux en régie et les frais sont facturés sur la base de rapports journaliers (ou de confirmations annexes).

1.4.5. Offres et confirmations de commandes

Sanitas Troesch est liée par les prix indiqués dans les offres pendant trois mois au maximum ou, pour les cuisines et les appareils ménagers, pendant un mois au maximum à compter de la date de l'offre. Les prix mentionnés dans les confirmations de commande sont fermes dans la mesure où l'achat de marchandises a lieu au plus tard dans les six mois ou, pour les cuisines et les appareils ménagers, au plus tard dans les deux mois suivant la confirmation de commande.

1.4.6. Modification de commandes confirmées

Si le client désire modifier les dispositions d'une commande confirmée, il assumera les frais supplémentaires occasionnés par ces modifications.

1.4.7. Peine conventionnelle

Sanitas Troesch n'accepte aucune peine conventionnelle sous quelque forme que ce soit.

1.4.8. Devises

Sanitas Troesch n'accepte que les francs suisses.

1.5. Réserve de propriété

Jusqu'au paiement intégral de la facture, la marchandise livrée demeure la propriété de Sanitas Troesch. Le client est tenu de coopérer pour prendre les mesures nécessaires à la protection de la propriété de Sanitas Troesch; il autorise notamment Sanitas Troesch, à la conclusion du contrat, à faire enregistrer à ses frais la réserve de propriété dans les registres publics conformément à la loi et à remplir toutes les formalités y relatives.

1.6. Droit de résiliation

Les changements intervenant dans la situation du client tels que retards, difficultés et cessation de paiement, dépôt de bilan, décès ainsi que mise aux poursuites, tenue de procès importants, etc. autorisent Sanitas Troesch à la résiliation immédiate du contrat, sans indemnisation. Le paiement d'éventuelles créances de Sanitas Troesch est alors aussitôt exigible.

1.7. Force majeure et événements équivalents

En cas de force majeure, de pandémie ou d'épidémie, de grève, de cessation d'activité, de restrictions de production, de dommages aux installations de production, de retard de livraison ou de non-livraison d'un fournisseur, de perturbations de l'exploitation ou de la circulation ou d'événements similaires imprévus et indépendants de la volonté de Sanitas Troesch, cette dernière est libérée de l'obligation d'exécuter les contrats conclus dans les délais de livraison convenus, voire de les exécuter entièrement en cas d'impossibilité de livraison. Dans ce cas, le client n'a pas droit à des dommages et intérêts.

1.8. Obligation de collaborer du client

Le client doit assurer le libre accès au bâtiment et un montage sans obstacle par Sanitas Troesch. Si l'accès au chantier est compliqué et/ou si les conditions sur le chantier sont particulièrement difficiles, Sanitas Troesch peut faire valoir les coûts supplémentaires.

Pour que le montage puisse être effectué dans les délais, les conditions suivantes doivent être remplies:

- a) murs secs;
- b) fenêtres posées;
- c) chapes ou dalles posées, stables, praticables, dégagées et sèches;
- d) installations des appareils électriques, du gaz et de l'eau préparées, câblage effectué; prises de courant pour hotte, réfrigérateur, lave-vaisselle et éclairage posées;
- e) caisson mural pour tube d'évacuation d'air posé;
- f) chantier fermé en dehors des horaires de travail (responsabilité du client);
- g) respect des autres conditions figurant dans la description du projet.

Les éventuels travaux supplémentaires ou ultérieurs, temps d'attente, frais supplémentaires, etc. générés par le non-respect de l'obligation de collaborer seront facturés séparément.

Les échafaudages, grues de montage, monte-charges et raccordements électriques (courant lumière et courant force) éventuellement nécessaires seront mis gratuitement à disposition de Sanitas Troesch. Les frais d'électricité et d'eau sont à la charge du maître d'ouvrage. Si les installations correspondantes doivent être fournies par Sanitas Troesch, elles seront facturées séparément.

Pour le matériel de montage et l'outillage, le client doit mettre gratuitement à disposition un local approprié fermant à clé.

1.9. Garantie pour défauts

1.9.1. Défauts – exclusion de garantie

Les divergences minimales usuelles ou liées à la technique de fabrication en matière de dimensions, de structure des surfaces, de poids, de taille et de teintes ainsi que, de manière générale, les différences qui ne s'écartent pas des normes applicables, ne sont pas considérées comme des défauts, à condition que la marchandise livrée convienne à l'utilisation prévue. Toutes les indications figurant à ce sujet dans les catalogues, listes de prix, dessins cotés, offres et confirmations de commande ne sont pas contraignantes. La marchandise n'est pas non plus considérée comme défectueuse dans les cas suivants: non-respect des règles reconnues dans le domaine de la construction, manipulation, utilisation, mise en œuvre ou stockage inappropriés; violation des instructions techniques ou des instructions de montage et d'entretien; violation des prescriptions de construction ou autres des fournisseurs ou fabricants de Sanitas Troesch, usure naturelle ou sollicitation excessive.

Les défauts résultant d'un traitement inapproprié par le client ou par une personne mandatée par ce dernier sont exclus de la garantie.

Toute garantie est exclue pour les défauts résultant d'une fondation inadaptée ou de travaux de construction défectueux effectués par des tiers ou les défauts liés à une humidité trop élevée ou au chauffage excessif sur le chantier.

1.9.2. Réclamations

L'état de la marchandise doit être contrôlé dès sa réception ou, si l'installation est effectuée par Sanitas Troesch, dès la réception des travaux. Les dommages de transport et les défauts reconnaissables lors d'une vérification immédiate doivent être signalés à Sanitas Troesch en l'espace de 1 jour suivant la livraison ou la réception. Les défauts qui ne sont pas reconnaissables immédiatement, de même que les défauts de construction, de matériau ou de fabrication, doivent être signalés à Sanitas Troesch immédiatement après leur constatation, mais au plus tard durant le délai de garantie. Les marchandises faisant l'objet d'une réclamation ne peuvent en aucun cas être installées ou utilisées ultérieurement. Le cas échéant, elles seront considérées comme approuvées. En cas de non-respect du devoir de signalement/dénonciation des défauts, respectivement après expiration de la période de garantie, toute responsabilité sera déclinée. L'obligation de garantie est déterminée par la loi.

1.9.3. Prestations de garantie

En cas de réclamations et de prétentions de garantie justifiées, Sanitas Troesch est en droit, à sa discrétion, de remplacer ou de réparer la marchandise défectueuse à ses propres frais, d'accorder une réduction de prix ou encore d'annuler l'achat. Les pièces remplacées ou reprises deviennent la propriété de Sanitas Troesch. Toutes autres prétentions, en particulier la réparation de dommages qui n'ont en aucune manière affecté directement la marchandise livrée (p. ex. dommages indirects ou manque à gagner), sont exclues. Les réclamations et prétentions de garantie ne libèrent pas le client de l'obligation de paiement dans les délais impartis.

Pour les gros appareils ménagers, les dispositions de garantie des fabricants ou fournisseurs respectifs sont exclusivement applicables et doivent être invoquées à leur encontre; à ce titre, les prétentions de garantie légales sont intégralement exclues.

1.9.4. Installation/montage

Les installations sanitaires et électriques doivent être effectuées par des spécialistes compétents, à la responsabilité et à la charge du client. Il revient au client de respecter les directives de la SSIGE, les prescriptions sur les eaux usées selon la norme SN 59200, les dispositions sur la protection contre le bruit selon la norme SIA 181, les directives SN/CEN, la norme NIBT 2005, la protection incendie et les règlements locaux. Sanitas Troesch décline toute responsabilité à cet égard.

1.10. Responsabilité

Sanitas Troesch s'engage à fournir la prestation contractuelle avec le plus grand soin.

Sanitas Troesch n'assume pas la responsabilité pour les retards qui ne lui sont pas imputables, en cas de non-respect de l'obligation de collaborer du client ou pour toute autre impossibilité de remplir ses obligations contractuelles qui ne lui est pas imputable. Il revient au client de prouver à qui la faute est imputable. Il revient au client de veiller à une assurance suffisante sur le chantier (p. ex. assurance vol).

La responsabilité pour négligence minime ou moyenne et pour les dommages indirects et consécutifs à une faute ainsi que la responsabilité pour des tiers sont exclues.

1.11. Annulations

Les articles en consignation et les exécutions spéciales commandés par le client et qui sont déjà en production ne peuvent plus être annulés. Ces articles doivent être réceptionnés et payés par le client.

1.12. Échange et retours

L'échange et la reprise de marchandises ne sont possibles qu'avec l'accord de Sanitas Troesch. Les exécutions spéciales et les marchandises que Sanitas Troesch n'a pas en stock ou qui ont été livrées depuis l'usine, ainsi que les marchandises qui ont été livrées il y a plus d'un mois, ne seront pas reprises. Les marchandises utilisées ou endommagées et les emballages ouverts ne seront pas non plus échangés ni repris. Ne sont pas non plus repris les articles dont le prix indicatif non contraignant par article ou par emballage non entamé est inférieur à CHF 30.– (hors TVA). Les retours ne seront acceptés que s'ils sont en parfait état; ils seront crédités avec une déduction d'au moins 20% sur les prix facturés. De manière générale, les éventuels frais de transport et d'emballage sont à la charge du client.

1.13. Protection des données

1.13.1. Traitement des données à la conclusion d'un contrat

Pour conclure, exécuter ou achever un contrat, les données suivantes sont nécessaires: prénom, nom de famille, adresse de livraison et de facturation, adresse e-mail, coordonnées de facturation et de paiement, numéro de téléphone, etc. La base légale étant l'article 6, alinéa 1, lettre b) du RGPD. Afin d'exécuter le contrat d'achat, Sanitas Troesch communique les données relatives à l'adresse de livraison du client à une entreprise de logistique mandatée par ses soins.

1.13.2. Identité, solvabilité et communication à des sociétés de renseignements

Si nécessaire, Sanitas Troesch vérifie l'identité du client en recourant aux informations de prestataires de services. La base légale est l'article 6, alinéa 1, lettres b) et f) du RGPD. Au cours du processus de commande, Sanitas Troesch vérifie en outre la solvabilité de l'acheteur.

À cet effet, Sanitas Troesch communique à des sociétés de renseignements coopérantes les données suivantes: nom, adresse, numéro de téléphone. La légitimité découle de la prévention de défauts de paiement, conformément à l'article 6, alinéa 1, lettre f) du RGPD.

En cas de retard de paiement, Sanitas Troesch communique les données nécessaires reposant sur l'article 6, alinéa 1, lettres b) et f) du RGPD à une société chargée de revendiquer la créance. Sanitas Troesch communique en outre les informations concernant le retard de paiement ou une créance non recouvrable aux sociétés de renseignements avec lesquelles elle coopère. La base légale étant l'article 6, alinéa 1, lettre f) du RGPD. L'intérêt légitime nécessaire découle de l'intérêt de Sanitas Troesch et de tiers à réduire les risques contractuels des futurs contrats.

1.13.3. Droits du client

Outre le droit de révoquer les autorisations accordées à Sanitas Troesch, le client bénéficie des autres droits suivants: droit à l'information, à la rectification, à la suppression, à la restriction et à la portabilité des données à caractère personnel traitées par Sanitas Troesch. Le client a en outre le droit de se plaindre auprès d'une autorité de contrôle (de plus amples informations figurent dans la déclaration de protection des données de Sanitas Troesch, sur www.sanitastroesch.ch/protectiondesdonnees).

1.14. Dispositions juridiques générales

En l'absence de dispositions légales qui prévalent, les documents contractuels sont applicables dans l'ordre suivant:

- a) Le contrat individuel de projet entre Sanitas Troesch et son client
- b) La convention de conditions individuelle entre Sanitas Troesch et son client
- c) Les présentes CGV
- d) Les normes SIA (si applicables, p. ex. pour le montage)
- e) Les dispositions du Code suisse des obligations

1.15. Lieu d'exécution, for et droit applicable

Le lieu d'exécution est le siège de Sanitas Troesch. Le for est Berne. Sanitas Troesch est en droit de poursuivre le client à son domicile, au domicile de son entreprise ou devant tout autre tribunal compétent selon le code de procédure civile suisse.

Le droit matériel suisse est applicable, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur les contrats de vente (CISG) et des règles de conflit de la Loi fédérale sur le droit international privé.

2. Salle de bains

2.1. Prestations

L'offre de marchandises et de prestations est valide tant qu'elle apparaît dans un canal de distribution et/ou dans la limite des stocks disponibles. Les prix et l'assortiment peuvent changer à tout moment. Sanitas Troesch n'a aucune obligation d'avoir tous les articles en stock.

2.2. Frais de transport/d'emballage et autres coûts

Les éventuels frais supplémentaires pour le transport, le montage, l'emballage, les palettes, le déchargement, la grue, les engins spéciaux, etc. ne sont pas inclus dans les prix et sont facturés sur la base des frais effectifs.

Livraison standard : le tarif normal s'élève à 3,5% du montant indicatif de la commande, hors prestations de service et livraisons directes des fournisseurs, mais au minimum à CHF 9.90 par bulletin de livraison. Une adaptation des frais de transport, notamment en raison du renchérissement, demeure réservée.

2.3. Livraisons

2.3.1. Délais de livraison

Sanitas Troesch met tout en œuvre pour respecter les délais de livraison. Ceux-ci sont toutefois sans engagement. Le non-respect d'un ou des délai(s) de livraison n'autorise pas le client à résilier le contrat et/ou ne lui donne pas droit à des dommages-intérêts de la part de Sanitas Troesch. Les délais de livraison convenus commencent à courir à la conclusion du contrat, mais au plus tôt après réception de toutes les informations exigées du client. Si une livraison sur appel a été convenue, le client est tenu d'appeler la marchandise dans les délais convenus; si aucun délai précis n'a été convenu, celui-ci est au plus de six mois à partir de la conclusion du contrat. À expiration de ce délai, Sanitas Troesch est en droit de demander l'exécution immédiate du contrat. En cas de hausse de prix des fournisseurs de Sanitas Troesch avant l'appel de la livraison ou d'une partie de celle-ci, la hausse sera répercutée sur les livraisons ou parties de livraison qui n'ont pas encore été appelées.

2.3.2. Transport et déchargement

Les marchandises sont livrées par Sanitas Troesch ou par un transporteur mandaté par Sanitas Troesch à l'adresse indiquée sur l'offre ou la confirmation de commande ou à celle donnée par le client, voire franco frontière ou gare de plaine, le lieu du déchargement devant être facile d'accès pour les véhicules de Sanitas Troesch. Le déchargement consiste à déposer la marchandise sur le sol à côté du véhicule. Le destinataire est tenu de fournir l'assistance nécessaire au déchargement. Dans la mesure où la livraison a été annoncée, si le client ou une personne mandatée par ce dernier n'est pas sur les lieux lors de la livraison, la marchandise est, à son déchargement, réputée dûment remise. Le client doit immédiatement communiquer par écrit à Sanitas Troesch les éventuels dommages de transport.

2.4. Transfert des profits et des risques

Les profits et risques passent au client avec l'enlèvement de la marchandise au point de vente ou à l'entrepôt de Sanitas Troesch, même si la livraison a lieu franco ou selon une clause analogue. Sont exclues de cette règle les livraisons effectuées par Sanitas Troesch ou en son nom par un fournisseur; dans ce cas, les profits et risques passent au client avec le déchargement de la marchandise.

2.5. Conditions de paiement

Sauf stipulation contraire, toutes les factures sont payables à 30 jours net à partir de la date de la facture.

Passé ce délai, le client se trouve en demeure sans autre sommation. Sanitas Troesch est en droit de facturer des frais de rappel et des intérêts moratoires de 5% par an.

Sanitas Troesch est en droit, notamment pour les commandes de fabrications individuelles, spéciales ou sur mesure, de demander un paiement comptant, un acompte, une garantie, un paiement anticipé ou le paiement avant expiration du délai de paiement.

Les clients qui ont épuisé leur crédit ou qui ont plus d'un mois de retard dans leurs paiements peuvent, immédiatement et sans avertissement, se voir refuser de nouvelles livraisons à crédit.

Si le client est en demeure de payer, Sanitas Troesch peut suspendre les livraisons suivantes jusqu'au règlement des impayés; si ce règlement n'est pas effectué, Sanitas Troesch peut résilier le contrat. Sanitas Troesch se réserve le droit, en cas de retard de paiement, de reprendre la marchandise vendue. Tout rappel de paiement, relevé de compte, état des dettes envoyé au client par Sanitas Troesch par courrier recommandé et n'ayant pas été contesté par le client dans les 15 jours suivant sa réception est réputé accepté et constitue une reconnaissance de dette selon l'art. 82 de la LP. Les déductions sans note de crédit ne sont pas autorisées. Une éventuelle déduction d'escompte non autorisée entraîne automatiquement un débit correspondant. Si un escompte a été convenu, celui-ci ne doit être calculé qu'après déduction des notes de crédit. Le paiement par carte de crédit ne donne pas lieu à un escompte.

3. Cuisine

3.1. Prestations

Le contenu et l'étendue des prestations de Sanitas Troesch sont précisés dans l'offre respective (en particulier la description des prestations, y compris les plans). Pour être valables, les modifications et les compléments, en particulier les garanties supplémentaires, doivent être formulés par écrit.

3.2. Offres et documents correspondants

Les offres, dessins, descriptions et échantillons ainsi que les autres parties de l'offre de Sanitas Troesch restent sa propriété. Le client est exclusivement autorisé à utiliser les documents d'offre et de contrat mentionnés conformément au contrat. Si la commande n'est pas passée, tous les documents remis doivent être restitués spontanément.

Des modifications importantes de l'offre souhaitées par le client, notamment des modifications de la description, des exécutions ou des conditions, peuvent donner lieu à une nouvelle évaluation, voire à un refus.

Avec l'offre de base, le client a droit à une (1) révision (rectificatif) et, pour les cuisines individuelles dans le domaine privé, à un (1) conseil ; toute autre activité de conseil et de révision est en principe payante. Le tarif par conseil supplémentaire s'élève à CHF 300.00. Ainsi, les projets détaillés particuliers dans la description doivent être indemnisés sur la base d'un accord selon le temps consacré ou les pourcentages d'honoraires. Une telle obligation d'indemnisation supplémentaire n'est supprimée lors de l'attribution du mandat à Sanitas Troesch que si cela a été expressément convenu.

Si les éventuels modèles ou maquettes visant à démontrer des aspects fonctionnels ou esthétiques dépassent la taille d'un échantillon commercial, ils seront facturés sur la base des frais effectifs.

Le client devra notamment fournir à Sanitas Troesch des indications sur:

- a) les caractéristiques techniques conformément aux recommandations des associations professionnelles
- b) les matériaux à utiliser et le traitement de leur surface
- c) les dispositions en matière de physique du bâtiment (insonorisation, protection incendie, isolation thermique, etc.)

3.3. Livraison et réception

3.3.1. Livraison

La marchandise est livrée par camion au domicile ou sur le chantier. Dans le cas d'autres fournisseurs, à la demande du client, les frais et les risques de transport sont supportés par ce dernier. Sanitas Troesch s'efforce de respecter les délais de livraison, ces derniers étant toutefois indiqués sans engagement. Tout droit à des dommages-intérêts suite au non-respect des délais de livraison est exclu dans les limites légales.

Si la date de livraison convenue est repoussée à la demande du client et si Sanitas Troesch ne peut plus obtenir de décalage de ses fournisseurs, des frais d'entreposage et d'administration d'un montant forfaitaire de CHF 50.– par cuisine et par jour seront facturés au client à partir du sixième jour ouvrable.

3.3.2. Réception

Si la prestation de Sanitas Troesch inclut également le montage, une réception des travaux aura lieu. Sous réserve d'un autre accord, une vérification de l'ouvrage sera effectuée conjointement au plus tard dans les 15 jours suivant la communication par Sanitas Troesch de l'achèvement du montage principal. Sans cette vérification, la réception de l'ouvrage sera réputée effectuée au bout de 15 jours.

3.4. Montage insonorisant

- a) Les exigences de protection contre le bruit et les mesures en résultant pour le montage de la cuisine seront demandées par le client et définies en concertation avec les spécialistes en planification de Sanitas Troesch.
- b) Des exigences accrues selon la norme SIA 181 «Protection contre le bruit dans le bâtiment» ne sont pas forcément synonyme de montage insonorisant. Celui-ci doit toujours être convenu expressément. Les frais supplémentaires pour les mesures de protection contre le bruit sont définis dans l'offre de Sanitas Troesch.
- c) Le montage insonorisant sera effectué selon les directives de l'ASC ou par des techniques de protection contre le bruit au moins équivalentes.
- d) À la demande du cuisiniste, les cuisines avec montage insonorisant peuvent faire l'objet d'une réception intermédiaire (avec procès-verbal).

3.5. Passage des profits et risques

Les risques passent au client à la livraison de la marchandise ou, en cas de montage, à la réception (sous réserve de la réserve de propriété selon le chiffre 1./5).

3.6. Conditions de paiement

Sans autre accord, les factures sont payables comme suit:

- 1/3 à la commande (bon pour exécution)
- 1/3 à la mise à disposition de la livraison
- 1/3 montant restant après la livraison (facture finale)

Sans autre accord, les factures – hormis le montant restant – sont payables net à 30 jours à partir de la date de la facture (factures Cuisines Express 15 jours net). Sans autre accord particulier, le montant restant est payable net à 20 jours à partir de la date de la facture finale. Le dépassement de cette échéance entraîne la demeure sans rappel préalable pour le montant global (jour de l'échéance) et la créance est soumise au taux d'intérêt couramment appliqué (mais au minimum 5%).

Les factures qui ne font pas l'objet d'une réclamation par le client dans les 10 jours suivant leur envoi sont réputées reconnues et acceptées.

Le client vérifie la facture finale au plus tard dans les 30 jours et en communique immédiatement le résultat à Sanitas Troesch.

4. Boutique en ligne (shop.sanitastroesch.ch)

4.1. Généralités

Sous réserve des dispositions dérogatoires suivantes, les dispositions définies ci-dessus s'appliquent également aux commandes effectuées par les clients dans la boutique en ligne de Sanitas Troesch. La boutique en ligne est exclusivement accessible aux clients en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.

4.2. Prix

Les prix figurant dans la confirmation de commande de Sanitas Troesch font foi.

4.3. Commande et conclusion de contrat

Par le biais de sa commande, le client déclare, de façon contraignante, qu'il souhaite acheter la marchandise ou la prestation en question. Directement après avoir passé commande, le client reçoit un e-mail confirmant la réception de la commande. Cette confirmation de réception ne constitue pas une acceptation de la commande. Sanitas Troesch examine la commande dans les 2 à 3 jours ouvrables suivant sa réception et la confirme par e-mail. La confirmation de commande donne lieu à la conclusion de contrat entre Sanitas Troesch et le client.

4.4. Moyens de paiement

En fonction de la commande, le client dispose de différentes possibilités de paiement, indiquées dans la boutique en ligne, qui dépendent du choix des produits, du prix, du contrôle de solvabilité, du moment de la commande et de l'adresse de livraison.

4.5. Livraison

Sanitas Troesch ne livre les produits commandés qu'à des adresses de livraison en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein. La livraison a lieu pour le compte et aux risques du client. L'expédition est effectuée par voie postale et conformément à la confirmation de commande de Sanitas Troesch. Les frais de livraison sont à la charge du client et sont indiqués dans le panier et dans la confirmation de commande.

4.6. Échanges et retours

L'échange et la reprise de marchandises ne sont possibles qu'avec l'accord de Sanitas Troesch. Les exécutions spéciales et les marchandises que Sanitas Troesch n'a pas en stock ou qui ont été livrées depuis l'usine, ainsi que les marchandises qui ont été livrées il y a plus de 14 jours, ne seront pas reprises. Les marchandises utilisées ou endommagées et les emballages ouverts ne seront pas non plus échangés ni repris. Un échange ou un retour n'est possible que pour les marchandises en stock chez Sanitas Troesch et conditionnées dans leur emballage d'origine. Tout retour doit être préalablement communiqué à Sanitas Troesch au moyen du formulaire correspondant et la réexpédition à Sanitas Troesch ne peut avoir lieu qu'après réception du bon de retour accompagné de l'étiquette de renvoi et des conditions de restitution confirmées. La marchandise retournée est contrôlée par Sanitas Troesch et le remboursement est ensuite crédité au client, à noter que les frais d'envoi (aller et retour) sont à la charge du client.