

Conditions générales de vente

1. Domaine de validité (valable dès le 01.09.2023)

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régulent le rapport entre la société Ing. Dipl. Fust, Swiss Household Services SA, Industrie Haslen 3, 9245 Oberbüren (ci-après dénommée Fust) et ses clients. Tout accord divergent nécessite la forme écrite pour être valable.

La version en vigueur et définitive des CGV ainsi que les compléments et conventions complémentaires sont publiées sous www.fust.ch.

2. Offre et domaine de livraison

L'offre de Fust s'adresse aux clients domiciliés en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

Les offres de Fust sur Internet ou dans la publicité sont sans engagement et ne doivent pas être comprises comme des offres qui nous lient. Toutes les indications sur les produits, photos de produits, spécifications techniques, relations d'accessoires, etc. sur Internet ou dans la publicité sont fournies sans garantie. Les spécifications publiées au moment de l'achat sont déterminantes.

3. Achat au point de vente

Un contrat est établi au point de vente par signature manuscrite du contrat d'achat ou paiement à la caisse par le client et acceptation consécutive de Fust.

4. Achat par Internet

Les commandes ne sont acceptées que par le biais de la boutique en ligne sur le site Internet www.fust.ch et confirmées sans engagement par e-mail. Les commandes passées par téléphone ou par lettre ne sont pas traitées. S'il est constaté après confirmation de l'entrée de la commande qu'un article n'est pas livrable, la commande correspondante est annulée par Fust. Fust se réserve le droit de ne pas accepter de commande lorsqu'un article est commandé en quantités supérieures aux quantités usuelles pour un ménage. Un contrat d'achat est établi seulement par la confirmation d'expédition ou de la disponibilité afin de retirer la marchandise.

Le client doit s'inscrire avec un compte client individuel ou en tant qu'invité. Indépendamment d'une commande, il doit fournir outre son nom d'utilisateur (e-mail), ses nom et prénom officiels, l'adresse de résidence déclarée aux autorités, sa date de naissance ainsi qu'un numéro de téléphone valide.

L'offre en ligne de Fust s'adresse aux clients âgés de plus de 18 ans jouissant de leurs droits civils en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein. Les offres sont libres et non contraignantes.

5. Prix

Tous les prix s'entendent taxe sur la valeur ajoutée (TVA) incluse, de même que les autres taxes légales telles que Suisa et la taxe anticipée de recyclage (TAR) en francs suisses. Les frais accessoires tels que l'installation, le montage, le matériel supplémentaire, l'emballage, l'envoi, la livraison, les majorations pour certains moyens de paiement et prestations de service sont facturés séparément. Sous réserve de modifications techniques, d'erreurs et de fautes d'impression.

Fust a le droit de modifier à tout moment le prix. Le prix indiqué sur place au point de vente ou publié au moment de la commande sous www.fust.ch est applicable. Les modifications de prix ayant eu lieu après la confirmation ne seront pas prises en considération.

6. Paiement et réserve de propriété

Les moyens de paiement indiqués sur la boutique en ligne et au point de vente s'appliquent. Fust peut exclure certains moyens de paiement, sans autre justification, de façon générale ou pour certains clients. Fust se réserve le droit de solliciter des contrôles de la solvabilité du client et peut transmettre, à cet effet, des données de clients à des tiers.

En cas de règlement sur facture mensuelle (paycard), les adresses de facturation et de livraison doivent être identiques. Vous recevez une facture mensuelle pour le montant total dans les 10 jours ouvrables du mois suivant. En option, cette facture mensuelle peut également être réglée sous forme de versements partiels. Les dispositions et conditions sont disponibles dans les [CGV applicables aux factures mensuelles](#).

En cas de paiement sur facture (Fust), le montant doit être réglé dans les 15 jours civils. Si le client est entièrement ou partiellement en retard de paiement, un intérêt moratoire de 1 % par mois ainsi que des frais de rappel de CHF 10.- par sommation seront facturés et payables immédiatement. En cas de poursuite, une indemnité de CHF 150.- par commande est due en outre sans autre sommation. Fust peut également annuler et/ou suspendre toute autre commande sans sommation supplémentaire, jusqu'à ce que la créance totale soit amortie. Fust a en outre le droit de céder des dettes en suspens à des sociétés de recouvrement externes.

En cas d'achat par cartes de débit et de crédit, le débit intervient au moment de la commande ou au moment du paiement à la caisse au point de vente. Les données en cas de paiement par cartes de crédit et de débit sont transmises sous forme cryptée. En cas d'achat avec paiement anticipé, la marchandise souhaitée n'est remise ou la commande déclenchée qu'une fois que le paiement correspondant est parvenu à Fust. Les articles souhaités ne peuvent pas être réservés pendant cette période. En cas de disponibilité limitée de la marchandise, il peut arriver que des articles indiqués comme étant « en stock » ne puissent plus être livrables immédiatement au moment où la commande part. Si le paiement n'est pas parvenu chez Fust dans les 5 jours, celle-ci peut annuler la commande.

Tous les articles livrés restent propriété de Fust jusqu'au paiement intégral du prix d'achat (y compris tous les suppléments). La mise en gage, la cession à titre de sûreté, le traitement ou la transformation ne sont pas permis sans le consentement explicite de Fust. Fust est autorisée à faire inscrire les marchandises livrées dans le registre des pactes de réserve de propriété, conformément à l'art. 715 CC.

7. Superpoints

Si le client présente sa Supercard Coop au moment de payer, il autorise Fust à transmettre ses données à Coop Société Coopérative, Thiersteinerallee 12, 4053 Bâle, pour l'exécution de l'affaire, la bonification des points et pour la vérification de ses données d'adresse et/ou à les utiliser. La bonification des superpoints a lieu à la date du règlement intégral de la facture. Pour les prestations de services, gestion de la construction, cartes de valeur, bons et frais, il n'est pas bonifié de superpoints. Par ailleurs, les CGV de la Supercard publiées sur www.supercard.ch sont applicables.

8. Conditions de livraison et obligation de vérification

La livraison est effectuée uniquement à des adresses en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein, aux frais et aux risques du client. Les frais et conditions de livraison de Fust convenus lors de la conclusion du contrat sont applicables.

Le client s'engage à contrôler la marchandise dès réception pour constater si elle a été correctement et intégralement livrée et si elle est intacte. Tout défaut de marchandise doit être signalé à l'entreprise chargée du transport et à Fust le plus vite possible, mais au plus tard 5 jours civils après réception. En cas de réclamations, toutes les parties de l'emballage original doivent être conservées. Elles ne peuvent être jetées qu'après consentement écrit de l'entreprise de transport ou de Fust.

Le délai de livraison cité par Fust n'est considéré que comme une valeur indicative et n'est pas définitif. Si Fust devait ne pas être en mesure de respecter un délai de livraison, le client peut se départir de l'achat 30 jours après la conclusion du contrat, après communication écrite au service clientèle.

Fust a le droit d'effectuer des livraisons partielles. Le fait qu'une partie de la marchandise commandée ne puisse pas être livrée ne donne pas droit à l'annulation de l'ensemble de la commande. Le client ne peut pas faire valoir de prétentions supplémentaires.

Dans le cas d'un délai de retrait, le client est tenu de retirer la marchandise commandée dans les deux semaines suivant la communication au lieu de retrait désigné. Lors du retrait, les heures d'ouverture générales du lieu de retrait désigné s'appliquent. Si la marchandise n'est pas réceptionnée au cours du délai de retrait, Fust a le droit de résilier le contrat d'achat ou de faire parvenir la marchandise au client aux frais de ce dernier. Dans les deux cas, une indemnité peut être réclamée.

9. Restitution et échange

L'acheteur n'a pas droit au retour de la marchandise. Le prix d'achat n'est pas remboursé. Pour certains articles, Fust peut cependant octroyer un échange de marchandises pour autant que les conditions suivantes soient respectées. .

Le client peut demander à Fust, dans les 30 jours suivant la réception de la marchandise (début du délai le lendemain de la réception de la marchandise) si celle-ci peut être échangée contre une marchandise de la même catégorie de produits. La condition est que la marchandise concernée soit marquée en conséquence sur la quittance d'achat ou la facture. La demande doit être faite à la même succursale où la marchandise a été achetée, en présentant la quittance d'achat ou la facture. Un échange est exclu en tout état de cause lorsque l'emballage d'origine n'est plus présent, la marchandise est endommagée et aucune quittance d'achat ou facture n'est disponible. En cas d'achat en ligne, il convient de prendre contact avec le service clientèle.

Tout échange est d'emblée exclu pour les marchandises suivantes: produits de soins corporels et de beauté, consommables (cartes mémoires, toner, etc.), logiciels, téléphones portables, activity trackers, smartwatches, écouteurs, appareils photos et caméras vidéo (incl. objectifs+action cams), beamers, tablettes, ordinateurs portables/PC, Lunettes de données, consoles de jeux, appareils électro-ménagers, cuisines encastrées, salles de bain/meubles de bain et articles que Fust a spécialement commandés pour le compte du client.

Fust ne doit justifier ni l'acceptation ni le refus d'un échange. Un échange a lieu à bien plaisir de la part de Fust. Il ne donne droit à aucune prétention juridique pour le client. Si un échange est accepté, le client doit assumer les frais de l'échange ainsi que les frais de livraison et d'installation. Si le prix de vente a baissé jusqu'à la restitution, l'imputation s'effectue, en cas d'échange, sur la base du nouveau prix offert par Fust. Toutefois, nous nous réservons le droit de déduire du prix d'achat à rembourser ou de facturer les éventuels dommages, l'usure excessive des marchandises et les frais de traitement. Si le prix a augmenté depuis l'achat, le prix d'achat en vigueur à l'époque est imputé. Les montants de différence peuvent être remboursés sous forme de bons d'achat Fust. Le client est dans tous les cas responsable d'emballer la marchandise à retourner de manière à ce qu'elle soit transportable. Tout dommage/perte de la marchandise dû à un emballage non conforme sera facturé au client.

10 Garantie et réparation pour les marchandises neuves et d'occasion

10.1 Étendue de la garantie

Fust accorde une garantie sur les **marchandises neuves et d'occasion** achetées. Dans un cas de garantie (c'est-à-dire pour des défauts qui surviennent ou qui sont déjà présents avant ou après la remise du produit ou de la marchandise au client), le client a droit à une réparation, à une prestation de remplacement ou à une modification. Le choix relatif au type de suppression des défauts revient à Fust ou au fabricant. Si Fust opte pour la modification du contrat, le remboursement au client est adapté à la valeur actualisée de l'appareil défectueux. Pendant la durée de la suppression des défauts, le client n'a pas droit à un appareil de remplacement gratuit. Seule Fust peut charger des tiers de procéder à des réparations. Le droit à des remboursements de frais découlant de réparations par des tiers est exclu.

Sont exclus de la garantie:

- les pièces d'usure générales
- la diminution normale de la puissance des accumulateurs et des luminaires
- les dommages de brûlage sur les écrans
- les dommages en raison de corps étrangers, fausses manœuvres ou endommagements mécaniques, des chutes ou d'humidité
- l'usure excessive ou l'utilisation commerciale, les défauts suite à des interventions ou modifications
- le surdosage et le mauvais dosage (grains de café confits, produits de lessive, etc.)
- entartrage, piles usées, perte de données, dommage des données, erreurs de logiciels, virus informatiques
- modifications effectuées sur l'objet, erreurs de manipulation
- dommages naturels, gel, foudre, etc.
- non-observation des instructions d'entretien et d'emploi

La garantie légale est totalement exclue.

10.2 Délai de garantie marchandises neuves

Le délai de garantie figure sur la facture ou sur le ticket de caisse pour chaque article. Pour les **appareils neufs**, il est de deux ans et commence à courir à la date de livraison ou de retrait de chaque produit. En cas de réparation ou de prestation de remplacement, le délai de garantie n'est pas prolongé. La facture ou le ticket de caisse tient lieu de bon de garantie et doit être conservé soigneusement.

10.3 Délai de garantie marchandise d'occasion

Le délai de garantie figure sur la facture ou le ticket de caisse pour chaque article. Pour les appareils d'occasion, il est de six à douze mois et commence à courir à la date de livraison ou de retrait de chaque produit. En cas de réparation ou de prestation de remplacement, le délai de garantie n'est pas prolongé. La facture ou le ticket de caisse tient lieu de bon de garantie et doit être conservé soigneusement.

10.4 Procédure en cas de défauts

En cas de défaut ne tombant pas sous le coup des motifs d'exclusion de garantie, le client s'adresse au point de vente indiqué sur www.fust.ch ou se met en rapport avec le service clientèle. Le droit à un remboursement de frais découlant de réparations par des tiers est exclu. Le client doit remettre ou envoyer le produit défectueux, à ses frais et à ses risques, au point de vente indiqué sur www.fust.ch ou au lieu indiqué par le service clientèle. Les produits doivent être remis ou envoyés avec l'ensemble des accessoires, dans l'emballage d'origine, en joignant la preuve de vente/le bon de livraison. Si l'emballage d'origine fait défaut, le produit doit être emballé de façon à pouvoir être transporté. S'il est constaté qu'un produit envoyé n'est pas couvert par la garantie (motifs de l'exclusion ou en dehors du délai de garantie), un devis des coûts de réparation attendus est automatiquement établi. Il peut être facturé au client. Si le client décide de faire réparer le produit, le devis ne lui est pas facturé. Si le client ne répond pas au devis dans le délai imparti, le produit est éliminé. Les produits retournés qui ne présentent pas de défaut sont envoyés à une mauvaise adresse, dont le retour n'a pas fait l'objet d'un accord et/ou dont l'emballage était défectueux ou dont des accessoires manquent, peuvent être retournés au client. Dans de tels cas, Fust peut réclamer une indemnité.

10.5 Prolongation de garantie

Pour les prolongations de garantie, les dispositions correspondantes s'appliquent en sus.

11. Responsabilité

Les prétentions en dommages et intérêts pour impossibilité de prestation, violation du contrat, faute lors de la conclusion du contrat et pour acte illicite envers Fust et envers ses auxiliaires d'exécution et d'accomplissement sont entièrement exclues. Toute responsabilité quant à des dommages indirects et consécutifs qui résultent de l'emploi par acte manqué ou faible performance est exclue. En particulier, le client ne peut pas faire valoir de prétentions en dommages et intérêts pour dommages consécutifs dans les cas sous garantie.

12. Protection des données

En ce qui concerne la protection des données, c'est notre politique de confidentialité décisif. En particulier, la validité de la politique de confidentialité est prise en compte lors de l'établissement d'un contrat d'achat dans la filiale ou lors de l'inscription en tant qu'invité, lors de la création d'un compte client individuel et/ou lors de l'utilisation du site Web www.fust.ch sans inscription. En s'inscrivant sur le site Web, il est possible de créer un profil de client. Les données d'achats peuvent être utilisées à cette fin. Le client peut demander à Fust des renseignements sur et, le cas échéant, la rectification de ses propres données personnelles.

13. Disposition finale et for

Les présentes conditions générales de vente peuvent être modifiées en tout temps. Seul le droit suisse s'applique à l'activité commerciale de Fust et, partant, au rapport entre le client et Fust.

En cas de litiges découlant de contrats de consommateurs, le tribunal du domicile ou du siège de l'une des parties est compétent pour les demandes du client. Pour les demandes de Fust, c'est le tribunal au domicile de la partie défenderesse qui est compétent. Sont considérés comme contrats conclus avec un consommateur les contrats pour des prestations destinées à couvrir les besoins personnels ou familiaux du client. Pour tout autre litige, Oberbüren est considéré comme for unique.

Si certains points des présentes CGV perdaient leur validité, cela n'affecterait pas la validité des autres dispositions.