

# CGV d'ACKERMANN

Conditions générales de vente applicables de avril 2024

## 1. Formation du contrat

1.1. La présentation des produits dans la boutique en ligne n'a qu'une valeur de catalogue en ligne non contractuel. Cette présentation ne saurait constituer une offre légalement contraignante.

1.2. En cliquant sur le bouton «Envoyer la commande», vous signifiez votre volonté ferme de passer commande pour les marchandises contenues dans le panier.

1.3. L'envoi de la commande est immédiatement suivi d'un message qui confirme la réception de la commande. Ce message ne constitue cependant pas une acceptation du contrat. Nous acceptons votre commande en procédant à l'envoi d'un message d'acceptation ou lors de la livraison de la marchandise.

1.4. En cas de paiement anticipé, le contrat de vente est conclu lorsque le vendeur confirme avoir reçu le paiement anticipé.

## 2. Conditions d'achat et de livraison

Nos conditions d'achat et de livraison s'appliquent à toutes les commandes réalisées par écrit, par téléphone et sur Internet. Chaque commande implique leur acceptation.

Les commandes et livraisons ne sont possibles qu'en Suisse et au Liechtenstein (sauf le code postal 6911 Campione d'Italia) . Seules des personnes de plus de 18 ans ayant leur domicile en Suisse et au Liechtenstein peuvent effectuer des commandes. Les personnes de moins de 18 ans qui souhaitent effectuer une commande doivent disposer de l'accord écrit de leur représentant légal.

## 3. Coûts d'envoi

Les livraisons standards sont gratuites, indépendamment de la valeur des marchandises commandées. Pour les articles marqués d'un symbole de camion, des frais d'expédition de 49.95 CHF seront facturés.

## 4. Offre et validité des prix

Nos prix sont définitifs. Ils sont indiqués en CHF et incluent la taxe sur la valeur ajoutée légale. Ces prix sont valables au moment de la commande. Les offres promotionnelles et les remises clients ne sont valables que jusqu'à leur révocation. Les offres promotionnelles et les remises clients ne sont valables que jusqu'à leur révocation. Toutes les offres et promotions dans le matériel publicitaire et dans la boutique en ligne ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. Nous vous

demandons de bien vouloir comprendre que la livraison n'a lieu qu'en quantités domestiques. Vous recevrez une confirmation de commande électronique de notre part. Vous pouvez consulter les commandes passées dans votre compte client.

## 5. Retours

Dans le cas où un ou plusieurs produits de votre commande ne vous satisferaient pas, vous disposez d'une période de 30 jours pour nous le(s) retourner. Les produits retournés doivent l'être en intégralité, dans leur emballage d'origine, ne pas avoir été utilisés et n'avoir subi aucune dégradation. Ces règles ne s'appliquent qu'aux produits non personnalisés (vierges de toute gravure ou impression personnalisée) et n'ayant pas été réalisés sur-mesure. Même les articles d'hygiène et les marchandises scellées ne sont plus repris par le fournisseur.

Les frais associés au retour sont pris en charge par Ackermann. Un montant forfaitaire de 49.95 CHF est appliqué aux articles portant le symbole du camion.

Dans le cas d'une livraison en plusieurs parties, le délai de livraison est prolongé jusqu'à ce que vous ayez reçu la totalité des produits commandés. Pour effectuer un retour, il vous suffit d'envoyer la marchandise pendant le délai à l'adresse suivante (sans motif):

Ackermann Vertriebs AG Postfach  
8088 Zürich  
Suisse

Pour effectuer un retour, vous pouvez déposer votre colis dans l'une des 800 stations Päckli Punkt (kiosk, avec., Press & Books) de votre choix. Vous pouvez également faire récupérer votre colis à votre domicile ou à n'importe quelle adresse (au bureau, par exemple) via pick@home. Si vous ne disposez pas d'autocollant de retour pour effectuer un retour gratuit, il vous suffit d'en faire la demande auprès de notre service clientèle pour en recevoir un. Dans le cas d'un retour payant, vous pouvez créer une étiquette de retour grâce aux [Étiquettes colis Suisse](#).

Veillez demander la confirmation de votre retour et la conserver. En cas de perte du colis, votre retour ne pourra être remboursé que sur présentation du document.

Dans la mesure du possible, veuillez également toujours joindre le bon de livraison ou nous fournir vos données client complètes afin que nous puissions procéder rapidement à votre remboursement.

## 6. Paiement

Le paiement de votre commande peut être effectué sur facture, par carte de crédit, via PayPal, par paiement partiel et / ou par pause de paiement. Nous nous réservons le droit de vous proposer certains modes de paiement et pas d'autres en fonction du mode de livraison afin, entre autres, de couvrir le risque de crédit qui nous incombe en fonction de nos solvabilités respectives.

### 6.1. Achat sur facture

En choisissant ce mode de paiement, vous recevrez une facture papier avec le partie paiement ou une facture électronique avec les conditions de paiement en même temps que les articles. Le prix d'achat est dû le jour où vous recevez la livraison et doit être réglé dans les 14 jours qui suivent.

Acompte: nous nous réservons le droit dans certains cas de demander un acompte ou même le paiement par avance avant de procéder à la livraison de nos marchandises.

## 6.2. Paiement partiel

Si vous souhaitez utiliser le paiement partiel, il suffira d'attendre de recevoir votre relevé de compte. Vous payez ensuite le montant minimum indiqué ou un montant supérieur de votre choix dans les 14 jours jusqu'à ce que votre facture soit entièrement réglée.

Exemples de paiement partiel (indications en CHF)

Montant total	Nombre de mensualités	Mensualité minimale	Dernière mensualité	Prix total de l'achat
100 CHF	6	15.00 CHF	28.79 CHF	103.79 CHF
300 CHF	22	15.00 CHF	19.25 CHF	334.25 CHF
500 CHF	40	15.00 CHF	18.91 CHF	603.91 CHF
750 CHF	59	16.50 CHF	29.11 CHF	986.11 CHF
950 CHF	60	20.90 CHF	15.97 CHF	1249.07 CHF

Dans le cadre de ce mode de paiement, nous vous facturons un taux d'intérêt mensuel de 0.949% sur le solde du mois précédent (moins les crédits et paiements, minimum: 5 CHF). Le taux d'intérêt annuel effectif est basé sur les dispositions légales de la Loi fédérale sur le crédit à la consommation et correspond à 12% (intérêt maximum légal). En cas de modification du cadre juridique, nous nous réservons le droit d'ajuster le taux d'intérêt annuel effectif. Les paiements et les retours que nous recevons peu de temps avant la date de facturation sont susceptibles de ne pas être inclus dans la facture. Ils seront alors crédités sur votre prochain relevé de compte.

En cas de retard de paiement, nous avons le droit de facturer des frais de rappel en plus des intérêts (jusqu'à 25 CHF maximum par rappel). Il nous est possible de céder le montant total de la facture et le montant du règlement de compte à des tiers.

Nous envoyons un extrait de compte par courrier postal/électronique afin d'informer précisément chaque client du solde de son compte. Chaque extrait de compte envoyé est facturé 3 CHF à titre de frais de tenue de compte. Nous attirons votre attention sur le fait que vous ne pouvez utiliser notre solution de paiement partiel que dans la mesure où ce crédit n'entraîne pas de surendettement.

## 6.3. Pause de paiement

Commandez maintenant sur toute la gamme Ackermann et payez dans 3 mois. Vous pouvez utiliser le paiement différé à chaque achat pour un supplément de seulement 4.99% sur le montant de la facture. Veuillez entrer votre numéro de délai de paiement selon votre volonté. Il n'est pas possible de procéder à un paiement différé par carte de crédit.

## 6.4. Carte de crédit

Vous pouvez également régler vos achats en ligne par carte de crédit. Il vous suffit de sélectionner «Carte de crédit» lorsque vous êtes invité(e) à choisir votre mode de paiement. Nous acceptons les cartes Mastercard, Visa, Diners Club et Discover (mais pas les cartes de crédit prépayées). Ackermann vous demande de renseigner le pictogramme de contrôle de votre carte de crédit en plus du numéro de carte, sa date de validité et la société émettrice. Le pictogramme de contrôle est un numéro à trois chiffres figurant au dos de votre carte de crédit et qui garantit la sécurité des paiements sur les plateformes en ligne.

## 6.5. Protection accrue pour plus de sérénité

Afin de maximiser votre tranquillité d'esprit dans le cadre des achats en ligne, nous prenons en charge les services Verified by VISA, MasterCard SecureCode et Protect Buy pour Diners/Discover. Les données de votre carte sont également protégées par un mot de passe supplémentaire. Cela signifie qu'il est pratiquement impossible d'utiliser les données de votre carte à des fins frauduleuses. Durant le processus, une fenêtre supplémentaire générée par votre banque apparaît et vous demande de renseigner votre mot de passe personnel. Votre banque contrôle ensuite ce mot de passe et valide la transaction. Et nous avons ainsi une certitude mutuelle sur nos identités respectives.

## 6.6. PayPal

Vous pouvez régler facilement vos commandes en toute sécurité grâce à PayPal. Le fait de choisir ce mode de paiement vous transfère immédiatement vers le site Web de PayPal. Si vous disposez déjà d'un compte PayPal, il vous suffit de vous connecter comme d'habitude avec vos informations de connexion, puis d'effectuer le paiement. Si vous n'avez pas de compte PayPal, vous pouvez en créer un gratuitement en renseignant vos coordonnées bancaires ou les informations de votre carte de crédit (de façon à éviter d'avoir à les saisir à chaque fois que vous procédez à des achats). Il ne vous reste alors plus qu'à régler votre commande en entrant votre adresse e-mail et en choisissant un mot de passe pour recevoir ensuite une confirmation de paiement par e-mail. Votre commande sera alors traitée immédiatement. Le paiement par PayPal est gratuit pour nos clients. En cas de retour d'un ou plusieurs articles, la somme correspondante est créditée sur votre compte PayPal.

# 7. Retard de paiement

Votre paiement est considéré comme en retard lorsqu'il n'est pas effectué dans les délais.

En cas de retard de paiement, Ackermann se réserve le droit de résilier le contrat et d'exiger le retour de la marchandise.

En cas de retard de paiement, nous vous facturerons un taux d'intérêt annuel effectif pouvant s'élever à 11% par mois. Les paiements et les retours que nous recevons peu de temps avant la date de facturation sont susceptibles de ne pas avoir été pris en compte. Ils sont alors crédités sur votre relevé bancaire suivant.

En cas de retard de paiement, nous avons le droit de facturer des frais de rappel en plus des intérêts (jusqu'à 25.- CHF maximum par rappel). Si la procédure de recouvrement s'avère infructueuse, les montants de la facture et du décompte sont alors cédés à notre partenaire de recouvrement EOS Schweiz AG. Cette cession entraîne l'exigibilité d'un montant forfaitaire s'élevant à 75 CHF.

# 8. Garantie

Nous vous encourageons à contrôler la marchandise livrée dans les plus brefs délais afin de détecter les éventuels défauts évidents de matériel et/ou de fabrication, y compris les dommages dus au transport, et de les signaler immédiatement à notre service client ou au livreur lors de la livraison.

Les défauts n'ayant pas été détectés au cours d'une inspection appropriée et qui n'apparaissent que plus tard doivent également être signalés le plus rapidement possible après leur découverte. La marchandise est considérée comme acceptée si vous ne l'inspectez pas ou si vous n'en signalez pas

les défauts immédiatement. Ce faisant, vous ne pouvez plus formuler aucune réclamation contre nous.

Veillez signaler les défauts et les réclamations par téléphone à notre service clientèle.

La période de garantie pour les articles que vous avez achetés chez Ackermann est de trois ans au total (nous vous accordons une année en plus des deux années de la période de garantie légale).

Si la marchandise achetée présente des défauts au cours de ces trois années, nous vous proposons la réparation du ou des produits concernés, leur remplacement par des produits équivalents, ou encore une réduction du prix d'achat. Dans le cas où ces options ne seraient pas possibles, vous avez le droit de résilier le contrat.

## **9. Réserve de propriété**

Toutes les marchandises livrées restent la propriété d'Ackermann jusqu'à leur paiement intégral.

## **10. Communication électronique**

Vous acceptez que la communication relative au contrat puisse s'effectuer sous forme électronique.

## **11. Erreurs d'impression et d'information**

Nous déclinons toute responsabilité pour les éventuelles erreurs d'impression figurant dans notre matériel publicitaire ainsi que pour les erreurs d'information qui apparaissent dans notre boutique en ligne en raison d'une négligence légère. Nous déclinons toute responsabilité en cas de prix erronés, d'erreurs dans les illustrations, dans les descriptions des produits ou dans d'autres textes tels que les bons d'achat ou les campagnes de promotion. Nous déclinons enfin toute responsabilité en cas de livraison tardive ou omise.

## **12. Clause de non-responsabilité pour les liens externes**

Ackermann utilise sur ses pages des liens qui mènent vers d'autres sites sur Internet. Ackermann déclare expressément n'avoir rigoureusement aucune influence sur la conception et sur le contenu de ces pages liées. En conséquence, nous rejetons expressément par la présente toute responsabilité concernant la totalité des contenus de tous les sites tiers vers lesquels dirigent les liens figurant sur [www.ackermann.ch](http://www.ackermann.ch) et nous déclarons en outre que ces contenus ne sauraient refléter notre politique. Cette déclaration ne souffre d'aucune exception.

## **13. Langue du contrat / enregistrement du texte de la commande**

La langue du contrat est l'allemand. Nous n'enregistrons pas le texte du contrat, ce qui implique que ce texte ne peut plus être consulté après la fin du processus de commande. Il vous est cependant possible d'imprimer les informations de la commande immédiatement après l'envoi de celle-ci.

## **14. Résolution des litiges: alternatives**

Nous avons pour politique de ne pas prendre part à des procédures de résolution des litiges devant un organisme médiateur en la matière et nous n'y sommes pas tenus.

## **15. Droit à l'image**

Les droits à l'image reviennent en totalité à Ackermann ou à ses partenaires. Toute utilisation sans consentement express est formellement interdite.

## **16. Contact**

Ackermann Vertriebs AG  
Industriestrasse 19  
8112 Otelfingen  
Suisse

Téléphone:  
Français: 0848 85 85 21  
Deutsch: 0848 85 85 11  
Italiano: 0848 85 85 31

E-Mail: [service@ackermann.ch](mailto:service@ackermann.ch)  
N° de TVA.: CHE-115.455.663 IVA