

# CGV d'ACKERMANN

Conditions générales de vente applicables de novembre 2025

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») font partie intégrante de tous les contrats de livraison de produits conclus entre Ackermann Vertriebs AG (« Ackermann », « vendeur » ou « nous ») et le client concerné (ci-après également dénommé « vous ») conformément aux dispositions des présentes CGV. Par sa commande, le client accepte la validité des présentes CGV. Elles s'appliquent à toutes les commandes passées par écrit, par téléphone ou en ligne. Toute dérogation n'est valable qu'avec l'accord écrit du vendeur.

Le vendeur peut modifier les CGV à tout moment et c'est la version en vigueur au moment de la commande qui s'applique, telle qu'elle est disponible sur le présent site Internet.

## **1. Formation du contrat**

1.1. La présentation des produits dans la boutique en ligne ne constitue pas une offre juridiquement contraignante, mais un catalogue en ligne sans engagement. Les indications concernant les produits, les caractéristiques, la disponibilité et le délai de livraison sont sans garantie et peuvent être modifiées à tout moment.

1.2. En cliquant sur le bouton « Commander maintenant au prix indiqué », vous passez une commande contraignante des marchandises contenues dans le panier. La commande reste contraignante jusqu'à son acceptation ou son refus par le vendeur et une annulation de la commande n'est possible qu'avec l'accord du vendeur.

1.3. La confirmation de la réception de la commande suit immédiatement l'envoi de la commande et ne constitue pas encore une conclusion de contrat. Le contrat n'est conclu que lorsque nous acceptons votre commande par l'envoi d'une confirmation de commande par e-mail ou par la livraison de la marchandise.

1.4. En cas de paiement anticipé, le contrat de vente est conclu au moment de la confirmation de la commande. L'obligation de livraison n'existe qu'après réception du paiement anticipé par le vendeur.

## **2. 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. Les articles d'hygiène et les marchandises scellées sont également exclus de tout retour.

Les frais occasionnés par le retour par colis postal selon les dispositions suivantes de ce point 2 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 (kiosque, 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](#).

Veuillez 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.

### **3. Conditions de livraison**

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.

### **4. Garantie**

Vérifiez immédiatement à la réception des articles livrés qu'ils ne présentent aucun défaut manifeste de matériel ou de fabrication, ni aucun dommage dû au transport. Les éventuels dommages dus au transport doivent être signalés immédiatement au livreur lors de la livraison. Les défauts de matériel et de fabrication ainsi que tous les autres dommages doivent nous être signalés immédiatement. Pour ce faire, veuillez vous adresser par téléphone à notre service clientèle.

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. Si vous omettez de vérifier ou de signaler immédiatement le défaut, la marchandise sera considérée comme acceptée et vous ne pourrez plus faire valoir de droits à notre égard.

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).

En cas de défauts de l'objet de l'achat survenant pendant ces trois ans et signalés dans les délais, nous vous proposons, dans le cadre des possibilités disponibles, soit la réparation de l'objet de l'achat, soit un produit de remplacement de même valeur, soit une réduction du prix d'achat. Dans le cas où ces options ne seraient pas possibles, vous avez le droit de résilier le contrat.

### **5. 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.

### **6. Coûts d'envoi**

L'envoi est gratuit dès 50 CHF de commande. Toute commande dont le montant est inférieur au montant indiqué ci-dessus est assortie de 5.95 CHF de frais d'envoi.

Pour les articles marqués d'un symbole de camion, des frais d'expédition de 49.95 CHF seront facturés.

## **7. 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. Selon le mode de paiement souhaité, nous pouvons à cet effet procéder à un contrôle de solvabilité et demander les renseignements correspondants auprès d'agences de crédit. Aucun escompte ne pourra être déduit.

### **7.1. 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.

### **7.2. 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. Vous êtes libre de rembourser intégralement le solde de la facture ouverte à tout moment, sans frais supplémentaires.

*Suivent des exemples de paiements partiels sous forme de tableau (en CHF).*

Montant total	100 CHF	300 CHF	500 CHF	750 CHF	1'000 CHF
Nombre de mensualités	6	21	38	59	60
Mensualité minimale	15.00 CHF	15.00 CHF	15.00 CHF	15.80 CHF	21.10 CHF
Dernière mensualité	28.17 CHF	28.12 CHF	28.53 CHF	29.81 CHF	16.15 CHF
Prix total de l'achat	103.17 CHF	328.12 CHF	583.53 CHF	946.21 CHF	1'261.05 CHF

Dans le cadre de ce mode de paiement, nous vous facturons un taux d'intérêt mensuel de 0.797% sur le solde du mois précédent (au moins 5 CHF). Le taux d'intérêt annuel effectif est basé sur les dispositions légales de la Loi fédérale sur le crédit à la consommation, actuellement 10% (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.

### **7.3. Pause de paiement**

Commandez maintenant sur toute la gamme Ackermann et payez dans 3 mois. Vous pouvez bénéficier de la Flexikonto pause de paiement à chaque achat, moyennant un supplément de 4.99% du montant de la commande (les frais d'expédition et de transport ainsi que les frais mensuels de protection résiduelle sont exclus de la Flexikonto pause de paiement et doivent être réglés dans les délais impartis). Sous réserve de solvabilité. 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.

### **7.4. 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.

### **7.5. 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.

### **7.6. 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.

## **8. Retard de paiement**

Si votre paiement n'est pas effectué dans les délais impartis à la date déterminante, vous serez en retard de paiement sans qu'un rappel de la part d'Ackermann ne soit nécessaire.

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 10% 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.

## **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. 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.

## **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. Langue du contrat**

La langue du contrat est l'allemand.

## **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