Conditions générales de vente (CGV)

Section A – Dispositions communes

1. Champ d'application
Les conditions générales de vente (ci-après «CGV») s'appliquent à tous les actes juridiques conclus entre le client, d'une part, et BAUHAUS Fachcentren AG, Sägetstrasse 22, 3123 Belp, (CHE-110.605.866) (ci-après «BAUHAUS»).

Outre des centres spécialisés dans toute la Suisse, BAUHAUS exploite une boutique en ligne (ci-après «Webshop») à l'adresse www.bauhaus.ch. Les CGV régissent à la section A les dispositions communes, à la section B les actes juridiques du client avec BAUHAUS, qui sont conclus directement sur place dans les centres spécialisés, et à la section C les actes juridiques passés via le Webshop, les dispositions de la section B s'appliquant à titre subsidiaire et par analogie.

Les conditions générales de vente contraires ou divergentes du client ne sont pas partie intégrante du contrat, même si BAUHAUS fournit ses prestations sans réserve et ne les refuse pas explicitement. Seules les présentes CGV sont applicables.

2. Contact Center
Les demandes peuvent être adressées à BAUHAUS à l'aide du formulaire de contact disponible sur le site Internet, par e-mail, par téléphone ou par écrit à l'adresse postale de BAUHAUS.

BAUHAUS se réserve le droit d'enregistrer les appels à des fins d'assurance qualité.

3. Protection des données
La déclaration sur la protection des données s'applique au traitement des données personnelles par BAUHAUS. La version actuelle peut être consultée à l'adresse www.bauhaus.ch/fr/conditions-dutilisations/protection-des-donnees.

4. Droit applicable / for juridique
Toutes les relations juridiques entre BAUHAUS et le client sont soumises au droit matériel suisse, à l'exclusion du droit des conflits de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Convention de Vienne).

Le for exclusif pour tous les litiges est Belp, canton de Berne, à moins qu'un autre for contraignant ne s'applique en vertu du code de procédure civile suisse.

Section B – Actes juridiques sur place dans les centres spécialisés BAUHAUS

1. Généralités
Les dispositions de la présente section B s'appliquent à tous les actes juridiques (en particulier les ventes, les commandes, les livraisons, les réservations et les autres prestations) réalisés sur place dans les centres spécialisés BAUHAUS.

2. Informations sur les marchandises
La marchandise est vendue, livrée et, si cela a été convenu séparément, montée, telle qu'exposée ou, le cas échéant, telle que décrite. BAUHAUS se réserve un droit à des écarts mineurs, à des perfectionnements techniques et à des modifications de l'emballage.

Les modèles et échantillons présentés, remis ou envoyés ne servent qu'à décrire approximativement la marchandise concernée. Sous réserve d'adaptations suite à des fautes d'impression et des erreurs dans les catalogues, les newsletters, le Webshop et d'autres supports publicitaires ainsi qu'en raison de changements de modèles, de variations de couleurs et de structures.

3. Offre, acceptation et délais
Les offres écrites (offres) de BAUHAUS sont sans engagement et expirent au bout d'un mois à compter de la date d'établissement. L'acceptation est réalisée par la signature de l'offre par le client et la remise de l'offre signée à BAUHAUS.

Les délais de livraison et autres délais d'exécution sont fixés sous réserve que BAUHAUS reçoive ses propres livraisons en temps voulu, pour autant que le retard ou l'absence de livraison par les fournisseurs ne soient pas imputables à BAUHAUS. Les délais de livraison sont prolongés en conséquence dans les cas de force majeure, y compris grève, lock-out, blocus, incendie, perturbation des transports, problème d'approvisionnement en énergie ou en matières premières, épidémies et pandémies, états d'urgence et toute autre mesure prise par les pouvoirs publics dont BAUHAUS n'a pas à répondre. Les retards sont communiqués au client dans un délai raisonnable. Si la livraison ou toute autre exécution sont rendues impossibles ou inacceptables, en partie ou en totalité, du fait de ces circonstances, BAUHAUS a le droit de se rétracter du contrat. Les circonstances évoquées ne donnent aucun droit au client de demander des dommages-intérêts.

4. Modifications / compléments / commandes supplémentaires
Le client doit signaler toute modification, tout complément ou toute commande supplémentaire concernant une commande existante par écrit au centre spécialisé BAUHAUS compétent pour la commande, à l'attention du conseiller spécialisé responsable de la commande. Les transporteurs et les sous-traitants de BAUHAUS ne sont pas autorisés à recevoir de modifications, de compléments ou de commandes supplémentaires.

5. Prix, frais de livraison, conditions de paiement
Les prix indiqués s'entendent comme des prix à l'emporter, TVA comprise, au montant légal applicable. Les prix indiqués dans les catalogues, newsletters et autres supports publicitaires se réfèrent exclusivement à la marchandise concernée, sans décoration ni système d'éclairage. Les indications de prix manifestement erronées ne sont pas contraignantes pour BAUHAUS.

Les livraisons (voir ch. 9) de marchandises ne sont pas comprises dans le prix.

En cas d'achat sur place ou de retrait, la marchandise doit être payée à la caisse. Les modes de paiement acceptés sont indiqués sur place (en particulier espèces, paiement par carte, Twint). Si les conditions sont remplies, le client titulaire d'une BAUHAUS Plus Card dispose du mode de paiement «achat sur facture». Les «Conditions contractuelles générales BAUHAUS Plus Card» s'appliquent à cet égard.

Une compensation du client avec le prix d'achat dû (par exemple en cas de créances du client envers BAUHAUS) est exclue sans l'accord écrit de BAUHAUS, dans la mesure où la créance du client n'a pas été constatée par décision exécutoire d'un tribunal. En cas de difficultés de paiement du client susceptibles de compromettre le recouvrement des créances de BAUHAUS, et notamment en cas de retard de paiement, BAUHAUS est en droit d'assortir les futures livraisons et prestations d'une condition de paiement anticipé ou d'une garantie suffisante. En outre, BAUHAUS est en droit d'exiger immédiatement toutes les créances encore impayées, de les réclamer au client et de les compenser en cas de contre-créances existantes. Si le client dispose d'une BAUHAUS Plus Card et est autorisé à effectuer des achats sur facture, BAUHAUS peut lui retirer cette autorisation et/ou résilier la BAUHAUS Plus Card sans préavis. Il en va de même s'il s'avère a posteriori que la situation financière du client a été indiquée de manière inexacte et que l'achat sur facture n'a été autorisé que sur cette base par BAUHAUS.

6. BAUHAUS Plus Card
Les «Conditions contractuelles générales BAUHAUS Plus Card» s'appliquent.

7. Retard de paiement et recouvrement
En cas de retard du client, BAUHAUS peut facturer des frais de rappel forfaitaires de CHF 20.00 pour chaque rappel, en plus des intérêts moratoires de 5 %.

8. Commandes clients (y c. réalisations spéciales) / réservation
Les conditions mentionnées dans les présentes CGV s'appliquent également par analogie aux commandes des clients (en particulier les réalisations spéciales). BAUHAUS se réserve le droit d'exiger un acompte approprié pour les commandes des clients et les réalisations spéciales lors de la commande.

BAUHAUS informe le client dès que la marchandise commandée est arrivée et prête à être retirée. L'enlèvement de la marchandise commandée constitue l'une des obligations contractuelles principales du client. BAUHAUS est en droit de renoncer à l'exécution du contrat et soit d'exiger les dommages résultant de l'inexécution (intérêt positif), soit de résilier le contrat (intérêt négatif), si la marchandise commandée n'est pas enlevée dans un délai de 4 semaines à compter de la notification et qu'une sommation avec fixation d'un délai supplémentaire est restée infructueuse.

La réservation de marchandises nécessite un accord écrit et est possible pour une durée maximale de 2 semaines. BAUHAUS est ensuite en droit de remettre la marchandise en vente.

9. Service de livraison / dates de livraison
Les marchandises lourdes et encombrantes, qui peuvent parfois être démontées dans différents colis, peuvent être livrées au client sur demande jusqu'en bordure de trottoir en Suisse, contre remboursement des frais supplémentaires. Les livraisons à l'étranger sont exclues.

Le prix de la marchandise livrée ainsi que les frais de livraison doivent être réglés avant le déchargement de ladite marchandise chez le client.

L'élimination des matériaux d'emballage (palettes comprises) doit être assurée par le client à ses propres frais. Un enlèvement ou une prise en charge des frais par BAUHAUS sont exclus.

Les délais de livraison sont communiqués au jour près, sous réserve des capacités de transport. Des livraisons partielles restent réservées. Les retards dus à des difficultés de livraison chez les fournisseurs, à des volumes de commande élevés ou à un cas de force majeure (voir à ce sujet le ch. 3 ci-dessus) autorisent BAUHAUS à prolonger le délai de livraison ou à résilier le contrat. Dans de tels cas, toute prétention en dommages-intérêts est exclue.

BAUHAUS assume le risque de perte ou de détérioration fortuite de la marchandise jusqu'à ce que celle-ci soit remise au transporteur ou à l'entreprise de transport pour expédition au client ou au moment où ceux-ci sont en retard pour la réception.

BAUHAUS est en droit de renoncer à l'exécution du contrat et soit d'exiger les dommages résultant de l'inexécution (intérêt positif), soit de résilier le contrat (intérêt négatif), si le client donne une adresse incorrecte ou incomplète ou s'il n'est pas trouvé lors de la livraison et qu'une sommation avec fixation d'un délai supplémentaire est restée infructueuse. Les frais supplémentaires sont à la charge du client.

Toute modification de l'adresse de livraison après la conclusion de la commande est exclue.

En cas de retard de livraison de la part de BAUHAUS, le client est tenu de fixer par écrit à BAUHAUS un délai supplémentaire d'au moins 10 jours ouvrables pour la livraison. Si ce délai n'est pas respecté, le client peut résilier le contrat. Les paiements déjà effectués seront remboursés. Les prétentions en dommages-intérêts du client sont exclues dans de tels cas.

10. Devoir de vérification du client
Le client est tenu de vérifier immédiatement si la marchandise livrée ou enlevée est correcte, complète et exempte de dommages/défauts. En cas de livraison par une entreprise de transport, un éventuel dommage lié à la livraison doit être mentionné sur le bon de livraison.

Les dommages à la livraison, les livraisons erronées ou incomplètes de marchandises et de services doivent être signalés au Contact Center dans un délai de 14 jours civils à compter de la date de réception. Le client ne doit pas utiliser la marchandise reçue par erreur ou endommagée. Il doit conserver la marchandise telle quelle dans son emballage d'origine et suivre les instructions du Contact Center pour la procédure de retour.

La marchandise est acceptée à l'expiration du délai de 14 jours.

11. Retour
BAUHAUS accorde un droit de retour. Dans le cas de produits achetés par erreur ou en trop grande quantité, l'échange peut se faire dans un délai de 4 semaines à partir de la date d'achat, contre présentation du ticket de caisse, dans tous les centres spécialisés BAUHAUS de Suisse. Un droit de retour n'existe que si la marchandise est retournée intacte et dans son emballage d'origine. Les commandes de clients (y compris les réalisations spéciales) et les marchandises périssables ne peuvent pas être retournées.

BAUHAUS accorde au client, à sa libre appréciation, une note de crédit du prix d'achat sous la forme d'un bon d'achat de marchandise ou un remboursement sur son compte client, à condition que l'option de paiement «achat sur facture» ait été choisie.

Le bon d'achat de marchandise est valable dans tous les centres spécialisés BAUHAUS de Suisse (à l'exception du Webshop). Le crédit peut être utilisé dans un délai d'un (1) an à compter de la date d'émission sur présentation du bon d'achat de marchandise original. Tout versement en espèces ou remboursement en cas de perte, de vol ou d'endommagement est entièrement exclu. Aucun intérêt n'est versé sur le montant du crédit.

12. Garantie
Les garanties BAUHAUS sont valables pour la durée indiquée, à partir de la date de remise de la marchandise au client. La garantie porte sur l'absence de défauts de la marchandise. Les batteries, les piles, les ampoules et tout autre matériel consommable ne sont pas inclus dans la garantie.

En cas de défaut apparaissant sur une marchandise durant la période de garantie, BAUHAUS peut décider d'éliminer le défaut (réparation), de remplacer le produit par un autre produit de même valeur, de réduire le prix d'achat a posteriori ou de rembourser le prix d'achat contre restitution de la marchandise sous la forme d'un bon d'achat ou en espèces.

La garantie ne couvre pas les défauts, les problèmes de fonctionnement et les détériorations liés à une usure normale, à une utilisation non conforme ou à un mauvais entretien du produit. La garantie s'éteint entièrement à l'ouverture du boîtier de l'appareil.

Le droit de garantie s'applique en Suisse et peut être exercé dans tous les centres spécialisés BAUHAUS sur présentation du produit et du ticket de caisse. Le droit de garantie envers le fabricant doit être exercé directement auprès de ce dernier. Il n'existe aucune autre prétention liée à la garantie. Les droits de garantie obligatoires du client selon le code des obligations demeurent réservés.

13. Garantie prix bas
BAUHAUS accorde au client une garantie prix bas. Si le client trouve la marchandise à un prix plus avantageux auprès d'un autre fournisseur dans les 14 jours civils suivant la date d'achat, BAUHAUS lui fournit la marchandise à un prix 12 % moins cher que celui de l'autre fournisseur.

Sont exclus de la garantie prix bas les offres Internet, les tapis ainsi que les rabais exceptionnels, les soldes et les liquidations de stock des autres fournisseurs.

14. Responsabilité
Il convient d'appliquer les consignes et instructions du fabricant et de tenir compte des indications figurant sur l'emballage dans la manipulation des marchandises achetées. Une marchandise défectueuse doit être immédiatement mise hors service.

La responsabilité de BAUHAUS se limite dans tous les cas aux fautes intentionnelles ou dues à une négligence grave et à la non-exécution des garanties contractuelles principales. Toute autre responsabilité est exclue dans la mesure permise par la loi. La responsabilité pour les auxiliaires de BAUHAUS est entièrement exclue, qu'elle soit contractuelle ou extracontractuelle.

BAUHAUS décline toute responsabilité pour (i) les dommages indirects et consécutifs ainsi que le manque à gagner, (ii) les économies non réalisées et (iii) les dommages résultant d'un retard de livraison.

Cette disposition ne porte pas atteinte aux droits fondés sur une atteinte à la vie, à l'intégrité physique et à la santé, de même que sur la loi sur la responsabilité du fait des produits.

Section C – Webshop

1. Généralités
Pour tous les actes juridiques (en particulier les commandes, les livraisons, les réservations et les autres prestations) conclus via le Webshop, les dispositions de la présente section C s'appliquent en premier lieu, puis, à titre subsidiaire et par analogie, les dispositions de la section B. En cas d'opposition, les dispositions de la présente section C prévalent.

2. Réalisation du contrat
Les illustrations et descriptions des produits présentés dans le Webshop ne constituent pas une offre ferme, mais une invitation à soumettre une offre d'achat ferme de la part du client.

En cliquant sur «Commander maintenant», le client s'engage à acheter les marchandises contenues dans son panier et accepte les présentes CGV.

La confirmation de commande est affichée sur le site Internet. Le client reçoit en outre une confirmation que sa commande a bien été réceptionnée par e-mail à l'adresse indiquée. Cette confirmation de réception ne constitue pas une acceptation de l'offre d'achat par BAUHAUS.

L'acceptation de l'offre d'achat du client par BAUHAUS (et donc la conclusion du contrat) s'effectue soit par la transmission d'une confirmation d'expédition au client par e-mail, soit par l'envoi ou la remise de la marchandise commandée. Si, malgré une planification minutieuse, une marchandise ne devait exceptionnellement pas être disponible, BAUHAUS se réserve le droit de ne pas conclure le contrat. Le client en sera dans tous les cas informé par écrit. En cas d'annulation partielle ou totale, le prix d'achat correspondant sera remboursé au client.

3. Prix, frais de livraison, conditions de paiement

Sauf mention contraire, les prix indiqués s'entendent sans décoration ni système d'éclairage. Ils sont par ailleurs sans engagement.

BAUHAUS se réserve le droit de vendre et de livrer des produits démontés pour des raisons d'expédition ou de sécurité. Les frais d'envoi et de livraison sont calculés et indiqués séparément.

La livraison s'effectue par service de colis ou transporteur jusqu'en bordure de trottoir à l'adresse de livraison indiquée par le client. Le transport de la marchandise sur le terrain, dans le bâtiment ou à un lieu d'utilisation déterminé ainsi que les prestations de montage ne sont pas dus. Le client doit s'assurer que l'accès à l'adresse de livraison est possible et autorisé pour le véhicule de livraison concerné.

Les modes de paiement possibles sont indiqués dans le Webshop et peuvent être choisis par le client. BAUHAUS se réserve toutefois le droit d'exclure individuellement des modes de paiement ou de les réglementer plus précisément. BAUHAUS n'a aucune influence sur la vérification de la solvabilité des prestataires externes (en particulier en cas d'achat sur facture). Un refus doit être clarifié avec le prestataire externe. Le paiement en espèces est exclu.

Le prix d'achat est exigible au moment de la commande. La marchandise commandée n'est livrée qu'après réception du paiement. En cas de paiement anticipé, le délai de livraison peut être retardé en conséquence.

4. BAUHAUS Plus Card

Les «Conditions contractuelles générales BAUHAUS Plus Card» s'appliquent.

5. Compte client

Un client majeur et jouissant de la pleine capacité juridique (particulier) et des entreprises (personnes morales) peuvent créer un compte client permanent pour passer des commandes dans le Webshop. L'inscription est gratuite. Le client garantit que les informations indiquées sont complètes et exactes. Le client s'engage à informer BAUHAUS de toute modification des données. Les données du client et les commandes sont enregistrées dans le compte client dans le respect des prescriptions légales.

Le client est tenu de garder son mot de passe secret et de ne pas le communiquer à des tiers. Si le client a des raisons de croire que son mot de passe est connu d'autres personnes, il doit le modifier immédiatement et, le cas échéant, en informer BAUHAUS. Il incombe au client d'éviter toute utilisation abusive de son nom d'utilisateur, de son mot de passe ou d'autres données de connexion. Pour chaque connexion réussie, BAUHAUS est en droit de partir du principe qu'il s'agit du client autorisé. BAUHAUS décline toute responsabilité pour les conséquences d'une utilisation abusive des données de connexion. Toute perte ou tout soupçon d'utilisation non autorisée du nom d'utilisateur, du mot de passe ou tout autre problème lors de l'utilisation du Webshop doivent être immédiatement signalés au Contact Center.

Il est également possible de passer commande via un compte invité unique sans créer un compte client. En cas de commande via un compte invité, BAUHAUS ne peut donner aucun renseignement ni fournir de justificatifs après la livraison de la marchandise. Le client doit conserver lui-même tous les documents.

Le client a le droit d'exiger la suppression de ses données client et/ou de son compte client. BAUHAUS supprime alors le compte client concerné. BAUHAUS a en outre le droit de supprimer les comptes clients qui n'ont plus été utilisés depuis plus de deux ans ou en cas d'utilisation abusive. Le client est informé au préalable de la suppression.

6. Garantie prix bas

La garantie prix bas ne s'applique pas aux achats sur le Webshop.

7. Langue du contrat

La version allemande fait foi pour tous les documents contractuels. Les traductions sont fournies à titre purement indicatif.