

Conditions générales de vente et de livraison des Sites www.touzeau.com & www.shop-ch.touzeau.com

1. Dispositions générales

- 1.1. Les conditions générales de vente et de livraison (ci-après, les «CGV») suivantes s'appliquent dans leur version en vigueur au moment de la commande pour les relations commerciales entre Touzeau Arts de la Table SA, Rue du Marché 28, 1204 Genève, Suisse (ci-après, le «Vendeur») et le Client pour tout achat de produits ou de services effectué sur le site Internet de Touzeau Arts de la Table SA, www.touzeau.com, respectivement www.shop-ch.touzeau.com (ci-après, le Site).
- 1.2. L'offre de marchandise sur le Site s'adresse exclusivement à des consommateurs majeurs résidant habituellement en Suisse et pouvant y fournir une adresse de livraison.
- 1.3. Sont considérés comme des consommateurs au sens des présentes CGV, les personnes physiques ou morales qui concluent un contrat destiné à leurs besoins privés ou familiaux non commerciaux. L'achat sur le site à des fins commerciales est interdit. Il est notamment interdit de revendre professionnellement les marchandises commandées sur le Site.
- 1.4. Des conditions contractuelles dérogatoires ne sont valables que dans la mesure où elles ont été acceptées expressément et par écrit par le vendeur.
- 1.5. Les présentes CGV sont consultables et téléchargeables. Il est du devoir du Client et recommandé par le Vendeur d'imprimer les CGV.
- 1.6. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV.

2. Conclusion du contrat

- 2.1. Le Site ne représente qu'une invitation au client à formuler une offre de conclusion de contrat d'achat pour la marchandise présentée.
- 2.2. Une commande ferme ne naît que lorsque le client a saisi toutes les données nécessaires à l'exécution du contrat, qu'il a confirmé avoir pris connaissance des présentes CGV et qu'il a actionné le bouton «Commander». Jusqu'à l'activation de ce bouton, le client peut sélectionner sans engagement des produits de la gamme du Vendeur et les placer dans le panier en cliquant sur le bouton «Ajouter au panier». Avant de passer la commande, le Client a la possibilité de saisir et de modifier les données de commande. La passation de commande est considérée comme une offre au Vendeur pour la conclusion du contrat.
- 2.3. Lors de la commande, le Client peut choisir entre un «retrait en magasin» ou une livraison par un transporteur externe. Les frais de livraison sont indiqués par le Vendeur avant la phase finale de la commande décrite ci-avant.
- 2.4. Après avoir passé la commande, le Client reçoit par courriel une confirmation de réception de commande automatique qui présente à nouveau le contenu de la commande du Client. Cette confirmation de réception de commande ne représente pas encore une acceptation de l'offre, mais documente seulement que le Vendeur a reçu la commande. Si le Client ne reçoit pas de courriel de confirmation, il lui appartient de contacter le Vendeur sans délai.
- 2.5. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou refuser une commande lorsqu'il y a violation des présentes CGV ou qu'il y a soupçon d'une telle violation. Un tel cas se présente notamment lorsqu'au cours d'une commande précédente le client n'a pas payé la facture qui lui a été adressée ou lorsqu'il a dû être constaté un manque de couverture de la carte de crédit ou de

- débit. Une annulation et le refus de commandes à l'avenir sont aussi possibles lorsque le taux de retours est particulièrement élevé chez un Client et ne s'améliore pas malgré des informations correspondantes du Vendeur. L'annulation de commande est aussi justifiée lorsque le Client est soupçonné d'être un revendeur commercial et que le Client n'a pas pu dissiper ce soupçon. Le Client est informé par courriel de l'annulation ou du refus de la commande.
- 2.6. Le contrat ne naît que par la déclaration expresse d'acceptation par le Vendeur. L'acceptation est déclarée par l'envoi d'une confirmation de commande par courriel à l'adresse indiquée par le Client. La confirmation de commande inclus un lien vers le site du transporteur afin que le Client puisse suivre le statut de sa commande. Si le Client a opté pour le «retrait en magasin», le courriel de confirmation indique à partir de quelle date le produit est disponible en magasin.
 - 2.7. Ce qui précède s'applique même si le Client a déjà payé le prix d'achat en raison du mode de paiement choisi ou qu'il en a déjà ordonné le paiement. Dans ce cas, si le contrat n'est pas conclu pour une raison quelconque, le Vendeur en informe le Client et crédite un à-valoir d'un montant correspondant au paiement anticipé. Si le contrat est conclu, au moins pour une partie de la marchandise commandée, ceci est communiqué au Client par courriel avec la facture et la confirmation de commande. Dans ce contexte, le crédit d'un à-valoir a lieu pour l'ensemble des marchandises qui ne peuvent être livrées.
 - 2.8. Dans la mesure où la commande comporte plusieurs articles, le contrat n'est conclu que pour les articles indiqués expressément sur la facture et la confirmation de commande envoyées par courriel.

3. Présentation des produits, prix, délai de livraison, disponibilité

- 3.1. Les offres de produits ne sont valables que tant qu'elles sont visibles sur le Site et dans la limite des stocks disponibles.
- 3.2. Certains produits présentés sur le Site ne peuvent pas être commandés et achetés directement sur le Site. Cela est précisé dans la fiche d'information du produit.
- 3.3. Les images figurant sur le Site ne le sont qu'à titre d'illustration et ne font pas partie des conditions contractuelles.
- 3.4. Touzeau Arts de la Table SA décline toute responsabilité pour d'éventuelles erreurs ou omissions liées aux dessins, images ou schémas figurant sur le Site.
- 3.5. Toutes les informations sur les délais de livraison des produits sur le Site sont sans engagement.
- 3.6. Si le Vendeur ne peut respecter un délai de livraison pour des motifs qui ne lui sont pas imputables (indisponibilité de la marchandise, p. ex. pour raison de force majeure), alors le Vendeur en informe sans délai le Client en mentionnant éventuellement un nouveau délai de livraison prévu. Si le délai de livraison n'est pas acceptable pour le Client ou si le produit n'est pas disponible en partie ou en totalité pendant le nouveau délai de livraison, les deux parties au contrat ont le droit de se retirer du contrat pour le produit concerné; une contrepartie déjà versée pour le produit non disponible sera dans ce cas créditée sans délai excessif par le Vendeur au Client sous la forme d'un à-valoir d'un montant correspondant.
- 3.7. La livraison est effectuée à la condition que le Vendeur soit livré par le fournisseur en temps voulu et en bonne et due forme. Il n'y a pas retard de livraison en cas de force majeure comme la grève et autres conflits du travail, les émeutes, la guerre, les catastrophes naturelles, les épidémies, les pandémies ainsi qu'en cas de blocage de livraison du fabricant ou du fournisseur. Le Vendeur ne peut être rendu responsable des retards de livraison causés par les sociétés

- fabricantes ou par des tiers.
- 3.8. Les produits sont disponibles jusqu'à écoulement des stocks. Dans des cas exceptionnels, des erreurs et des rectifications peuvent survenir, notamment lorsque plusieurs Clients commandent le même produit en même temps. Le Vendeur n'est pas responsable des ruptures de stock et de l'indisponibilité des produits.
 - 3.9. Si tous les produits commandés ne sont pas en stock, le Vendeur est en droit de faire des livraisons partielles. S'il devait s'avérer après la conclusion du contrat que tout ou partie des produits commandés ne peuvent être livrés pour des motifs non imputables au Vendeur, le Client est en droit de se retirer du contrat. Le Vendeur crédite alors au Client un à-valoir d'un montant correspondant.
 - 3.10. Les prix indiqués sur le Site sont exprimés en francs suisses exclusivement. Ils incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et, le cas échéant, la taxe anticipée de recyclage (TAR) mais hors frais d'expédition et d'emballage. Le Vendeur indique au Client les frais d'expédition ainsi que les éventuels frais supplémentaires de commande express ou d'emballage cadeau dans le formulaire de commande juste avant la passation de commande. Le prix d'un produit correspond aux données respectives indiquées sur le Site, sauf en cas d'erreur évidente. Tous autres frais et taxe non expressément mentionnés sont de la responsabilité du Client.
 - 3.11. Les frais de port sont exclusivement pris en charge par le client.
 - 3.12. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des articles proposés. Sauf erreur évidente, le prix applicable est le prix indiqué dans le courriel d'acceptation du contrat envoyé par le Vendeur (cf. ch. 2.6).
 - 3.13. Le Vendeur n'est pas tenu de livrer un produit dont le prix communiqué est erroné si l'erreur de prix est évidente et que le Client aurait pu aisément la déceler et ce, même si le Vendeur a déjà envoyé une confirmation de la commande avec le prix erroné.
 - 3.14. La livraison est faite à l'adresse de livraison indiquée par le Client. Les livraisons ne sont effectuées qu'en Suisse.
 - 3.15. A réception de la marchandise, les différences de quantité visibles doivent être notifiées au transporteur sur-le-champ. Les différences de quantité non visibles doivent être notifiées par écrit ou par courriel au Vendeur dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la marchandise.
 - 3.16. Si une livraison, malgré la confirmation d'expédition par le transporteur ne devait pas arriver chez le Client ou si le Client ne devait recevoir aucune nouvelle du transporteur dans les deux (2) jours suivant la confirmation de livraison, le Client doit s'adresser sans retard au Vendeur.

4. Retrait en magasin

- 4.1. L'option retrait en magasin est disponible au Client avant la fin du processus de commande.
- 4.2. Le retrait en magasin permet de venir chercher le produit directement au magasin sans avoir à s'acquitter des frais de livraison.
- 4.3. La date et l'heure à partir desquels le produit est disponible en magasin sont communiquées dans le courriel d'acceptation du contrat par le Vendeur (cf. ch. 2.6).
- 4.4. Une fois avisé, le Client peut venir chercher le produit dans un délai de trois (3) jours à compter du jour suivant la réception du courriel d'acceptation du contrat.
- 4.5. Dans le cas où le Client ne peut venir procéder au retrait dans le délai, il informe le Vendeur dans le délai afin de prolonger la réservation des articles commandés.
- 4.6. Passé ce délai, le Vendeur se réserve le droit d'expédier le produit aux frais du Client ou de se départir du contrat. Dans ce dernier cas, les sommes déjà versées par le Client sont acquises

au Vendeur.

- 4.7. Les retraits en magasin ne peuvent être effectués que dans la succursale Touzeau Arts de la Table SA sise, Rue du Marché 28, 1204 Genève, Suisse.

5. Modes de paiement

- 5.1. Le mode de paiement est sélectionné par le Client avant d'actionner le bouton «Commander». Sauf en cas d'erreur évidente, le prix facturé est le prix indiqué sur le courriel de d'acceptation du contrat envoyé par le Vendeur.
- 5.2. Les modes de paiement acceptés par le Vendeur sont, les cartes de crédit suivantes : VISA, Master Card, American Express, Discover, JCB, Diners, et les cartes de débit suivantes : VISA & Master Card. Le montant est débité au moment même de la commande par le Client.
- 5.3. Le paiement doit être effectué lors de la commande, que ce soit pour une commande avec option de livraison ou avec option retrait en magasin.

6. Droit de rétractation

- 6.1. Le Vendeur accorde de sa propre volonté au Client un droit de rétractation contractuel.
- 6.2. Le Client a droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.**
- 6.3. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où le Client, ou un tiers, pour son compte, prend physiquement possession du produit.
- 6.4. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier au Vendeur sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre envoyée par la poste à l'adresse TOUZEAU ARTS DE LA TABLE SA, rue du Marché 28, 1204 Genève, Suisse ou par courriel à l'adresse shop-ch@touzeau.com. Si la décision est transmise par courriel, le Vendeur enverra sans délai excessif un accusé de réception de la rétractation par courriel.
- 6.5. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant ensuite des présentes CGV mais ce n'est pas obligatoire.**
- 6.6. Pour que le droit de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation au Vendeur avant l'expiration du délai de rétractation (cf. ch. 6.2, 6.3 et 6.4).
- 6.7. En cas de rétractation du Client, le Vendeur rembourse tous les paiements reçus y relatifs à l'exception des frais de livraison. Il le fait sans retard excessif. Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
- 6.8. Le Vendeur procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour la transaction initiale, sauf si les parties conviennent expressément d'un moyen différent.
- 6.9. Le Client doit renvoyer le produit à l'adresse suivante :**

**TOUZEAU ARTS DE LA TABLE SA
Rue du Marché 28
1204 Genève
Suisse**

L'envoi doit être effectué sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que le Client ait communiqué sa décision de rétractation du

contrat. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le produit avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. La preuve du respect de ce délai incombe au Client.

6.10. Les frais de renvois sont à la charge du Client.

6.11. Le Client supporte les coûts directs et les risques liés au retour des marchandises et la responsabilité de la marchandise pour sa valeur totale.

6.12. Les produits doivent être rendus à l'état neuf et non utilisés. Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine avec toutes les protections, étiquettes et autocollants ainsi qu'avec tous les accessoires et pièces de rechange. La responsabilité du Client est notamment engagée à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

6.13. Si le retour n'est pas effectué selon les instructions figurant sous chiffre 6.9, le Vendeur est en droit de compenser la valeur des marchandises qui n'ont pas été retournées par le montant à rembourser au Client.

6.14. Une compensation a lieu aussi lorsque les marchandises sont dégradées lors du retour.

7. Cession

7.1. Le Vendeur se réserve le droit de céder à des tiers ou de mettre en gage les créances envers le Client nées en relation avec la commande de produits, y compris d'éventuels paiements partiels exigibles, intérêts moratoires et frais de recouvrement.

8. Transfert des risques

8.1. La prestation du Vendeur consiste en l'obligation d'envoyer le produit commandé et elle se termine par le transfert du produit au transporteur. Après l'expédition le risque de la détérioration et de la destruction fortuite du produit est transféré au Client. Le Vendeur n'a pas à répondre des fautes de l'entreprise de transport mandatée.

8.2. La prise en charge des frais de transport par le Vendeur n'affecte pas le transfert du risque.

9. Obligation d'examen et de réclamation, garantie

9.1. Les écarts de qualité, couleur, taille, équipement ou design de la marchandise, courants dans le commerce ou inévitables sur le plan technique ne constituent pas des défauts.

9.2. Le Client a l'obligation de vérifier la marchandise livrée, aussitôt que la marche habituelle des affaires le permet, et de signaler sans délai au Vendeur les éventuels défauts constatés (voir ci-après, ch. 13). Si le Client l'omet, les marchandises sont considérées comme acceptées. En tout état de cause, la livraison est considérée comme acceptée si le Client ne présente pas une réclamation au Vendeur par courriel, courrier ou téléphone dans les huit (8) jours suivant la livraison. La preuve de la réclamation en temps utile incombe au Client.

9.3. Avant de retourner le produit, le Client doit prendre contact avec le Vendeur. Ce contact peut avoir lieu en même temps que le dépôt de réclamation (cf. ch. 9.2 et 13). Le Vendeur indiquera au client la marche à suivre. La marchandise défectueuse ne peut être retournée qu'après ce contact. Le Vendeur ne prend en charge les coûts de transport que dans l'hypothèse où, après analyse, le produit s'avère être effectivement défectueux. En cas de livraison de remplacement, ou de remboursement, la marchandise retournée par le client redevient propriété du Vendeur.

9.4. Le Vendeur assume la garantie en éliminant les défauts. Pour cela le Vendeur a le choix entre la réparation d'un défaut ou la livraison d'une chose sans défaut (livraison de remplacement).

Au cas où ni l'exécution ultérieure ni une livraison de remplacement ne sont possibles, le Vendeur délivre un à-avoir d'un montant équivalent au prix d'achat.

- 9.5. Sauf accord contraire et exprès des parties, un droit à la réduction du prix est exclu.
- 9.6. Le Vendeur n'est pas obligé d'assumer la garantie lorsque, sans approbation préalable du Vendeur, le Client ou un tiers ne suivent pas les instructions d'exploitation ou d'entretien des produits, y apportent des modifications, changent des pièces ou utilisent des consommables qui ne répondent pas aux spécifications d'origine. Il en va de même pour les défauts qui résultent d'une utilisation, d'un stockage ou d'une manipulation non conformes, d'interventions extérieures et de l'ouverture des produits.
- 9.7. Une garantie pour usure normale, pour les consommables et pour les accessoires est exclue.
- 9.8. Notamment, le Vendeur n'est responsable d'aucun dommage résultant d'une des causes suivantes: (i) stockage, réglage ou utilisation inappropriée, illicite ou contraire au contrat, (ii) utilisation de pièces ou accessoires incompatibles, (iii) absence d'entretien et/ou modifications ou réparations inappropriées des marchandises par le Client ou par un tiers, (iv) force majeure, notamment dommages élémentaires, dus à l'humidité, à des chutes ou à des coups, etc.

10. Dommages dus au transport

- 10.1. Si des marchandises sont livrées avec des dommages évidents dus au transport, le Client doit les notifier immédiatement au transporteur et prendre contact sans délai avec le Vendeur. L'omission du dépôt d'une réclamation ou de la prise de contact n'a aucune conséquence pour les droits légaux et pour leur exercice, notamment les droits de garantie (voir cependant l'obligation de notification des défauts en temps voulu au chiffre 9.2). Le Client s'engage à aider le Vendeur à faire valoir ses droits envers le transporteur ou l'assurance transport en lui transmettant les informations que le Vendeur jugera utiles.

11. Responsabilité

- 11.1. La responsabilité du Vendeur quant aux dommages qui surviendraient notamment des suites de l'usage, du stockage, de l'entretien, du réglage ou autres des Produits est exclue.
- 11.2. La responsabilité du Vendeur pour les auxiliaires d'exécution est exclue.

12. Protection des données

- 12.1. TOUZEAU ARTS DE LA TABLE SA respecte la sphère privée de ses Clients et reconnaît que toutes leurs données personnelles relatives à leur personne mises à disposition du Vendeur doivent être protégées.
- 12.2. La notion de «données personnelles» concerne toutes les informations qui permettent d'identifier clairement une personne donnée, physique ou morale. Ce sont toutes les données telles que le prénom, nom de famille, adresse privée, courriel ou autres moyens de communication.
- 12.3. Le Site peut être consulté sans que l'indication de données personnelles ne soit nécessaire.
- 12.4. Le Vendeur ne recueille des données que lorsque le Client remplit le formulaire newsletter ou qu'il valide une commande sur le Site.
- 12.5. Le Client peut, s'il le souhaite, s'inscrire à une newsletter à caractère promotionnel. Dans ce cadre, il communique noms, prénoms et adresse courriel au Vendeur et l'autorise à utiliser ces données à des fins publicitaires. Le Vendeur s'engage à n'utiliser ces données que dans le cadre d'envoi de newsletter.
- 12.6. Lors d'un achat au moyen du Site, le Client communique les données personnelles néces-

saires au processus de vente soit ses noms et prénoms, son adresse physique, son numéro de téléphone ainsi que son courriel. Les données ne sont pas récoltées par le Vendeur avant que le Client ne termine le processus de validation en cliquant sur le bouton «Commander». En cliquant sur le bouton «Commander» et après avoir lu et approuvé les présentes CGV, le Client autorise le Vendeur à utiliser ses données dans le but exclusif d'assurer le bon déroulement des opérations régissant les relations commerciales avec le Client.

- 12.7. Lors de la dernière étape de la commande, le Client a la possibilité de cocher la case «Recevoir les e-mails promotionnels». Il autorise alors le Vendeur à utiliser ses données conformément au point 12.5 des CGV.
- 12.8. Les données communiquées pour s'inscrire à la newsletter à caractère promotionnel ne sont utilisées que dans le cadre de l'envoi des newsletters.
- 12.9. Sur requête, le Client peut en tout temps se désinscrire des newsletters.
- 12.10. Sur requête, le Client peut en tout temps demander à ce que le Vendeur lui indique si des données le concernant sont traitées. Il peut également demander à ce que des données communiquées soient rectifiées et, si cela n'empêche le bon déroulement de la relation commerciale, à ce que les données soient détruites.

13. Service après-vente

- 13.1. Pour toute question ou réclamation concernant une commande, le client est invité à contacter le Service-client du Vendeur : Par voie postale : Touzeau Arts de la Table SA, Rue du Marché 28, 1204 Genève, Suisse ; par téléphone au +41 22 312 36 66 du lundi au vendredi entre 10h00 et 19h00 et le samedi entre 10h00 et 18h00 ; par courriel : shop-ch@touzeau.com.

14. Bons à-valoir

- 14.1. L'à-valoir crédité au Client au sens des présentes CGV est incorporé dans un bon par le Vendeur et délivré au Client. Il ne peut être dépensé que pour l'achat de marchandises du Vendeur.
- 14.2. Le Vendeur s'engage à transmettre l'à-valoir sans délai excessif au Client ensuite de l'émission du bon.

14.3. La durée de validité de l'à-valoir est d'une année à compter de sa date d'émission.

- 14.4. La date d'émission figure sur le bon incorporant l'à-valoir.

15. Droit applicable et for

- 15.1. Les contrats conclus en application des présentes conditions générales de vente et de livraison sont soumis au droit suisse. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.

15.2. Tout litige résultant ou en rapport avec les contrats conclus en application des présentes Conditions générales de vente et de livraison sera soumis aux tribunaux de Genève, Suisse.

Annexe 1

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de TOUZEAU ARTS DE LA TABLE SA - rue du Marché 28 - 1204 Genève - Suisse.

- Je _____ vous notifie par la présente, ma rétractation du contrat portant sur la vente des produits suivants : _____

- Commandé(s) le _____ et reçu le _____

- Numéro de commande : _____

- Prénom, nom du client : _____

adresse du client : _____

Lieu, date : _____ Signature du Client : _____