

Conditions générales de vente

Santhema AG, Egg b. Zurich, version du 26 janvier 2026

Les livraisons, prestations et offres de Santhema AG sont exclusivement soumises aux présentes conditions générales. Elles prévalent sans exception sur toute autre condition contraire. En commandant des produits ou des prestations et en cochant la case relative aux CGV lors du processus de commande, vous reconnaissez avoir lu et accepté les présentes conditions. Toute dérogation aux présentes conditions générales n'est valable que si elle a été confirmée par écrit par nos soins.

1. Étendue des prestations

Nous garantissons aux acheteurs de nos produits de marque des services dans les domaines du conseil, de la garantie, des accessoires, des pièces de rechange et des réparations pour les marchandises achetées chez nous. Si nous ne proposons plus un article dans notre gamme, nous nous efforçons néanmoins de fournir ou de fournir des services d'accessoires, de pièces de rechange et de réparation. La garantie reste contraignante.

2. Conclusion du contrat

Le contrat est conclu dès que le client passe une commande par e-mail ou par téléphone. La confirmation de commande générée automatiquement est envoyée sous forme de facture électronique à l'adresse e-mail indiquée. La facture originale est jointe à la livraison de la marchandise. Si les données d'un nouveau client ne peuvent être vérifiées, nous livrons exclusivement contre paiement anticipé. Il en va de même en cas de solvabilité insuffisante, de rappels réguliers ou de rappels répétés jusqu'à peu avant le recouvrement.

3. Conditions de paiement

Tous les prix s'entendent TVA de 8,1 % comprise. Le vendeur Santhema AG se réserve la propriété de la marchandise jusqu'au paiement complet conformément au contrat de vente. En conséquence, les produits non payés ou partiellement payés restent la propriété de Santhema AG en tant que marchandise sous réserve. La vente de ces marchandises est expressément interdite et punissable. Lors du deuxième et dernier rappel écrit, des frais de rappel de 30,00 CHF sont facturés. Ceux-ci sont dus à titre de participation aux frais de rappel et font partie intégrante de la facture. Si une procédure de recouvrement doit être engagée, notre partenaire de recouvrement prend en charge la créance. En raison de l'obligation de fournir des preuves, le partenaire de recouvrement et l'office des poursuites sont informés de la nature et du montant des créances impayées. Nous signalons toutes les créances impayées, quel que soit leur montant. En cas de difficultés financières, Santhema AG fait exceptionnellement preuve de souplesse en prolongeant les délais de 30 jours maximum sans frais, après consultation. Cela ne donne toutefois droit à aucune prétention.

Les frais mensuels pour les objets loués doivent être réglés à l'avance. Pour les particuliers, la location d'appareils nécessite en outre la présentation d'une pièce d'identité valide. Un contrat de location est aussi contraignant qu'un contrat de vente.

4. Conditions de livraison

Nous livrons les clients domiciliés ou ayant leur siège social en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein. Les livraisons à l'étranger sont exclues. Les articles de la boutique sont livrés rapidement ou dans un délai d'une semaine, selon leur disponibilité. Les week-ends et les jours fériés sont exclus. En cas de livraisons partielles, les frais d'expédition ne sont facturés qu'une seule fois. Après notification d'un retard de livraison de plus de 7 jours, le client dispose d'un droit de rétractation général. Les montants payés d'avance sont remboursés rapidement.

En cas de paiement anticipé, la commande n'est traitée qu'après réception du paiement. Une commande avec paiement anticipé et 3 % de remise est ferme. La facture correspondante doit être réglée dans un délai de 10 jours.

Le lieu de livraison doit être accessible par la route. La marchandise est considérée comme expédiée dès qu'elle est remise au service de livraison de colis ou au transporteur. Le client reçoit un numéro de suivi qui lui permet de suivre lui-même la réception du colis. Santhema n'assume aucune autre tâche logistique. Le client reconnaît les événements enregistrés par ces prestataires de services de livraison comme preuve de la livraison des marchandises. Pour les marchandises refusées ou non retirées ainsi que pour les retours non annoncés ou non autorisés, le client supporte les frais supplémentaires liés à la deuxième livraison.

5. Retours et garantie

La facture tient également lieu de bon de garantie. La garantie est valable pendant deux ans à compter de la date d'achat. Sont exclus les consommables et les pièces d'usure tels que les filtres, les batteries, les poignées, les mécanismes de freinage et les pneus. Pendant la période de garantie, le client a droit à une réparation gratuite en cas de défaut du produit. La résiliation, la réduction ou le remplacement nécessitent l'accord du vendeur et de l'acheteur. Le vendeur est en droit de livrer à tout moment un nouvel article identique à la place d'une réparation. En cas de défaut apparent après un contrôle minutieux, la réclamation doit être faite dans les 3 jours suivant la réception de la marchandise. Les défauts cachés doivent également être signalés immédiatement après leur découverte. Une semaine après l'expédition, la marchandise est considérée comme contrôlée et approuvée. Tout retour ultérieur est exclu. Les marchandises déjà ouvertes, incomplètes, endommagées ou utilisées ne sont pas vendables et ne sont pas reprises. La réception des retours est documentée par vidéo à des fins de preuve. En cas de désaccord, un expert technique est consulté.

En cas de réclamation, la marchandise doit être renvoyée rapidement à notre adresse après consultation avec nous, accompagnée d'une brève explication. L'adresse doit mentionner le numéro RMA que nous vous avons attribué, sinon la réception de la marchandise sera refusée. Il en va de même pour les marchandises faisant l'objet d'une réclamation qui ne nous parviennent pas dans un délai d'une semaine après la notification de garantie. En cas de garantie, nous venons chercher les appareils, mettons à disposition un appareil adéquat et prenons en charge les frais occasionnés.

Nous expédions des articles neufs, qui n'ont pas été manipulés ou portés par des tiers. Sauf accord contraire, seul le droit de rétractation mentionné au point 4 s'applique. Sont exclus les articles d'hygiène, les maillots de bain ou les chaussettes achetés par des particuliers, ainsi que tous les articles achetés à la demande expresse du client. Santhema AG traite les réclamations rapidement et sans formalités administratives. Toutefois, en cas de réclamation injustifiée ou de faute de l'acheteur, par exemple à la suite d'une manipulation ou d'une intervention non autorisée, d'une usure, d'un cas de force majeure ou d'un non-respect des instructions d'utilisation, la garantie est annulée. Les frais occasionnés sont alors à la charge du client. En cas de litige, celui-ci reconnaît l'expertise du fabricant, de l'importateur général suisse ou d'un organisme d'expertise technique indépendant.

6. Responsabilité

Sauf en cas d'acte intentionnel ou de négligence grave, toute demande de dommages-intérêts à l'encontre de Santhema AG et de ses partenaires de services est exclue. Il en va de même pour les demandes de dommages-intérêts pour les dommages directs, indirects et consécutifs résultant de l'utilisation, d'une erreur ou d'une défaillance. En cas de sinistre, Santhema AG est représentée par le cabinet d'avocats Probst + Partner et Zurich Assurance.

7. For juridique

Les présentes CGV sont régies par le droit suisse. Le for juridique est Uster.