

Conditions générales de vente (CGV)

1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») de Dosenbach-Ochsner AG Schuhe und Sport, Allmendstrasse 25, 8953 Dietikon, (ci-après « DOSENBACH ») s'appliquent à toutes les commandes effectuées via la boutique en ligne www.dosenbach.ch (ci-après « boutique en ligne ») ainsi qu'aux contrats conclus avec DOSENBACH.

Les dispositions contraires aux présentes conditions générales ou les dispositions générales du client ou de tiers n'ont aucune validité. Les CGV sont également exclusivement applicables si DOSENBACH fournit ses services sans réserve, après avoir pris connaissance de dispositions ou de conditions générales divergentes.

DOSENBACH se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. La version en vigueur des CGV est publiée sur le site Internet www.dosenbach.ch et est considérée comme acceptée par le client dès sa publication.

2. Offre / Conclusion du contrat

L'offre, c'est-à-dire toutes les informations relatives à la marchandise et aux prix figurant dans la boutique en ligne (ci-après l'« offre ») s'adresse exclusivement aux clients ayant leur domicile/siège en Suisse et au Liechtenstein. Toutes les informations relatives à l'offre sont sans engagement pour DOSENBACH et ne représentent pas une requête au sens juridique du terme. DOSENBACH se réserve le droit de modifier à tout moment les offres, c'est-à-dire l'assortiment et les prix. Les images présentées dans les catalogues de la marchandise, les prospectus, les publicités, dans la boutique en ligne, etc. servent exclusivement d'illustration et sont sans engagement pour DOSENBACH.

En envoyant la commande de la marchandise lors du processus de commande de la boutique en ligne, le client soumet une offre ferme qu'il ne peut plus modifier. Après la réception de la commande du client via la boutique en ligne par DOSENBACH, une confirmation de commande automatique avec un numéro de commande sera envoyée au client par courrier électronique. Cette confirmation de commande par courrier électronique ne représente pas une acceptation de l'offre ferme du client et aucun contrat n'entre en vigueur. Ce n'est qu'après l'envoi de la marchandise commandée par le client qu'un contrat entre en vigueur. En cas de non-disponibilité de la marchandise commandée, DOSENBACH se réserve expressément le droit de ne pas procéder à la livraison. Dans ce cas, le client en sera immédiatement informé et les paiements déjà effectués seront remboursés dans les plus brefs délais par DOSENBACH. Le statut de la commande peut être suivi dans « Mon compte », rubrique « Mes commandes ».

Les prix indiqués dans la boutique en ligne sont en francs suisses (CHF), TVA légale en vigueur incluse et n'incluent pas les frais de port. Le prix en vigueur au moment de la commande est valable.

L'âge minimum pour effectuer une commande dans la boutique en ligne est de 18 ans.

3. Identité du contractant

Sauf mention expresse contraire, le contrat est conclu avec Dosenbach-Ochsner AG Schuhe und Sport.

L'adresse est la suivante :

Dosenbach-Ochsner AG
Boutique en ligne
Allmendstrasse 25
CH-8953 Dietikon
Tél. 0800 022 023
E-Mail: service@dosenbach.ch

4. Livraison

La marchandise est livrée par un transporteur mandaté par DOSENBACH à l'adresse souhaitée par le client dans lors de la commande, exclusivement en Suisse et au Liechtenstein.

Les éventuels frais sont communiqués dans le cadre de la procédure de commande. Des conditions d'expédition particulières s'appliquent à certaines catégories de marchandises et des frais d'assemblage et/ou d'expédition supplémentaires peuvent s'appliquer. Les données de la boutique en ligne font foi et peuvent être modifiées à tout moment en ce qui concerne les coûts, les frais, les conditions de montage et/ou d'expédition.

Les informations relatives aux délais de livraison mentionnées lors de la commande dans la boutique en ligne sont sans engagement et peuvent à tout moment être modifiées par DOSENBACH, même après la réception de l'offre ferme du client ou après l'envoi de la confirmation de commande automatique par courrier électronique. En cas de commandes passées le week-end, les jours fériés ou les jours de semaine après 17h auprès de DOSENBACH, la livraison dans le délai indiqué lors de la commande ne peut être garantie.

5. Paiement / Réserve de propriété

Le client peut payer par carte de crédit (Visa, American Express et Master Card), par PostFinance Card, TWINT, PayPal ou par Klarna (achat sur facture ou virement bancaire immédiat).

Si le client opte pour le paiement par carte de crédit / PayPal, la carte de crédit / le compte PayPal ne sera débité(e) qu'au moment de l'envoi de la marchandise et en cas de retour éventuel (voir chapitre «Droit de retour ou de rétractation» ci-dessous) après la réception de la marchandise par DOSENBACH.

Des informations supplémentaires relatives aux différents modes de paiement sont disponibles au chapitre "Paiement" dans les FAQ de la boutique en ligne.

La marchandise livrée reste la propriété de DOSENBACH jusqu'au paiement intégral du montant de la facture par le client. DOSENBACH est en droit d'inscrire la réserve de propriété au registre de réserve de propriété.

6. Achat sur facture

Il est possible de proposer au client pour certaines offres et sous des conditions déterminées, le mode de paiement achat sur facture par le biais d'un prestataire externe. Condition pour ce mode de paiement est plus particulièrement un contrôle de solvabilité du client par le prestataire externe.

Lors de ce processus de paiement, la créance à hauteur de la facture est cédée au prestataire externe, après la conclusion du contrat entre Dosenbach et le client. Le prestataire externe est par la suite responsable du processus de paiement et des éventuels processus de sommation et d'encaissement. Dosenbach reste responsable de toutes les affaires relatives au contrat conclu avec le client, à l'exception du processus de paiement et des éventuels processus de sommation et d'encaissement. Le paiement du montant de la facture est dû au terme du délai de paiement convenu avec le prestataire externe. Passé cette échéance, le client est en retard de paiement, sans sommation spécifique (art.102 al. 2 CO). Les frais de sommation et d'un éventuel processus d'encaissement peuvent être facturés au client.

Le prestataire externe prévoit actuellement les frais de rappel suivants :

1. rappel de paiement:	CHF 0.00
2. rappel de paiement:	CHF 12.00
3. rappel de paiement:	CHF 15.00
4. rappel de paiement:	CHF 15.00

Une violation des conditions de paiement peut résulter en la renonciation par Dosenbach au mode de paiement Achat sur facture lors des commandes de marchandises en ligne, également par d'autres commerçants que Dosenbach.

Par ailleurs, les conditions générales du prestataire externe font foi dans la gestion de paiement entre le client et le prestataire externe.

7. Cartes-cadeaux

Les cartes-cadeaux sont émises sous forme de carte de débit et ne peuvent être utilisées que pour l'achat de marchandise DOSENBACH, en aucun cas pour l'achat d'autres cartes-cadeaux. Remises éventuelles ne sont pas valables pour l'achat de cartes-cadeaux. La croyance d'une carte-cadeau (montant total ou solde restant) n'est pas payé en liquide et ne porte pas intérêt. Le montant est valable dans la boutique en ligne et dans toutes les filiales DOSENBACH pendant 24 mois à compter de la date d'achat de la carte-cadeau, après quoi il expire sans pouvoir être renouvelé.

Utilisation en ligne: Lors du paiement dans la boutique en ligne, le numéro de carte, le code PIN et le code de sécurité doivent être saisis dans les champs correspondants. Si la croyance de la carte-cadeau ne couvre pas la totalité de la commande, la différence peut être réglée avec les options de paiement proposées. Les cartes-cadeaux ne peuvent être utilisées qu'avant la conclusion du processus de commande.

Utilisation en filiale: Lors du paiement complet ou partiel de la marchandise dans une filiale, la carte-cadeau (carte physique) doit être présentée sur place. Le montant correspondant est déduit de la croyance sur la carte. En cas de problème technique rendant impossible un règlement par carte-cadeau, DOSENBACH se réserve le droit de refuser exceptionnellement ce type de règlement.

Tout crédit restant sur une carte-cadeau est imprimé sur le reçu lorsqu'il est utilisé dans une filiale. DOSENBACH décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'une carte cadeau. Il n'y aura aucun remplacement pour les cartes perdues ou endommagées. Les cartes-cadeaux ne sont pas rechargeables et ne sont pas personnalisées.

Pour les achats de marchandise ou de services payés avec une carte-cadeau, les CGV du canal de vente respectif (boutique en ligne ou filiale) sont applicables.

8. Réclamation / Garantie

Après la livraison par le transporteur, le client doit immédiatement examiner la marchandise afin de détecter les éventuels défauts. Les réclamations du client doivent être faites immédiatement, au plus tard dans les 14 jours suivant la livraison de la marchandise au client, tant au transporteur qu'à DOSENBACH. Les défauts qui n'étaient pas reconnaissables lors de l'examen immédiat en bonne et due forme par le client (défauts cachés), doivent être signalés au transporteur et à DOSENBACH immédiatement après leur découverte.

DOSENBACH assume la garantie pour absence de défauts de la marchandise livrée pendant un délai de 2 ans. Le délai de 2 ans commence à courir à compter de l'envoi de la marchandise commandée au client. Pendant cette période, tous les défauts couverts par la garantie seront réparés gratuitement, à condition que le client ait émis la réclamation en temps opportun. Les droits à garantie du client sont limités au remplacement de l'article défectueux ou à la correction du défaut, à l'exclusion de tous les autres droits éventuels, notamment l'indemnisation pour dommages directs ou indirects. DOSENBACH décide, à sa discrétion, de la livraison de remplacement ou de l'élimination des défauts. Le droit à la garantie expire en cas de dommages résultant d'une manipulation et d'une utilisation inappropriées de la marchandise.

En cas d'erreur dans l'indication des prix ou dans la description de la marchandise, DOSENBACH n'est pas liée à l'indication erronée.

9. Droit de retour ou de rétractation

Le client peut révoquer sa commande de marchandises sans justification en retournant la marchandise commandée. La révocation par retour doit avoir lieu au plus tard avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de la livraison de la marchandise au client. Sont exclus du droit de retour les marchandises qui doivent être montées avant la livraison, les maillots de bain, les bijoux et les maillots avec impression de numéros individuels ainsi que les cartes cadeaux. Le client dispose de deux possibilités pour faire valoir son droit de retour ou de rétractation:

9.1 Retour à une succursale

DOSENBACH ne reprend que marchandise intacte, inutilisée et complète dans son emballage d'origine avec le bon de retour correspondant.

Dans la filiale, le client se voit rembourser le montant de la facture pour marchandises correspondantes sur le moyen de paiement utilisé par le client au moment de l'achat.

9.2 Retour par la poste Suisse

Le client peut retourner la marchandise par la poste à l'adresse ci-dessous.

Dosenbach-Ochsner AG
Boutique en ligne
Nordstrasse 22
4541 Luterbach

Veillez noter que :

- La marchandise doit être emballée dans son emballage d'origine.
- Le bon de retour rempli doit être joint.
- Les colis non affranchis ne seront pas acceptés par DOSENBACH et seront renvoyés à l'expéditeur, à la charge de ce dernier.
- Pour le respect du délai, l'envoi en temps voulu suffit.
- Le client doit conserver le coupon client qu'il reçoit lors de la livraison de la marchandise jusqu'au remboursement du prix d'achat.
- Le retour se déroule aux frais et risques du client.
- En cas de réclamations ou de divergences, le service clientèle gratuit de DOSENBACH est à votre disposition sous le numéro de téléphone 0800 022 023.
- En cas de retour par la poste, le remboursement de la valeur de la marchandise est effectué dans les 30 jours suivant la réception de la marchandise par DOSENBACH sur les moyens de paiement utilisés au moment de l'acquisition.
- Les frais d'expédition et de paiement ne seront généralement pas remboursés dans le cas d'un retour.

10. Programme de bonus, concours et événements

DOSENBACH peut offrir au client de participer à des programmes de bonus, des concours et des événements. La participation à tous les programmes de bonus, concours et événements est soumise aux conditions applicables.

11. Protection des données

DOSENBACH accorde une grande importance à la protection des données personnelles du client. De plus amples informations au sujet du traitement des données par DOSENBACH sont disponibles dans les Dispositions relatives à la protection des données de DOSENBACH.

12. Responsabilité

DOSENBACH décline toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, pour tous les dommages directs et indirects, résultants de l'utilisation de la boutique en ligne ou dans le cadre de commandes de marchandises ou de la conclusion de contrats via la boutique en ligne. En particulier, DOSENBACH décline toute responsabilité en cas de négligence légère ou moyenne. De même, DOSENBACH n'assume aucune responsabilité contractuelle ou non contractuelle pour les dommages causés par des auxiliaires appelés à fournir des services.

13. Autres dispositions

13.1 Droit applicable / Juridiction

Toutes les relations juridiques entre le client et DOSENBACH sont soumises au droit suisse. La Convention de Vienne n'est pas applicable.

Le lieu de juridiction compétent pour tout litige ou dans le cadre des rapports juridiques entre DOSENBACH et le client est Dietikon ou le lieu de résidence du consommateur. En outre, les tribunaux de Dietikon ont la compétence exclusive pour tout litige ou dans le cadre des rapports juridiques entre DOSENBACH et le client.

13.2 Clause salvatrice

Si certaines dispositions des CGV étaient ou devenaient sans effet ou si les CGV devaient comporter des lacunes imprévues, la validité des autres dispositions ou des CGV dans leur ensemble ne s'en verrait pas affectée. Le droit dispositif remplace les dispositions invalides ou manquantes.

Version : 4/2024