

Conditions générales (CG)

1. Champ d'application

1.1. L'offre de notre boutique en ligne (Online-Shop) s'adresse exclusivement aux consommateurs domiciliés et disposant d'une adresse de livraison en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein (appelés ci-après «**Clients**»).

1.2. Exploitante de la boutique en ligne sous www.kellerfahnen.ch (appelée ci-après «Online-Shop») et partenaire contractuel:

Keller Fahnen AG
Holzackerstrasse 5
4562 Biberist

1.3. Les présentes Conditions Générales (appelées ci-après «CG») s'appliquent à tous les contrats conclus entre vous, Client(e), et nous, exploitante de l'Online-Shop www.kellerfahnen.ch (appelé ci-après «**Vendeuse**» ou «**Keller Fahnen**»). Dans le cadre du processus de la commande, vous acceptez les CG dans la version en vigueur au moment de la passation de la commande. Tous les accords conclus verbalement et par et téléphone doivent être confirmés par écrit afin d'avoir une validité ferme. Cette exigence de la forme écrite est satisfaite quand une confirmation sous forme de courrier électronique a été reçue.

2. Conclusion du contrat

2.1. À l'exception de chiffre 2.5, l'offre de conclusion d'un contrat d'achat est initiée par le client qui clique sur le bouton «Envoyer commande» après avoir complété correctement la page de la commande. La commande engage le client pour une semaine. Le contrat est ferme quand nous acceptons la commande dans ce délai, conformément à chiffre 2.3.

2.2. Après l'expédition de la commande, le client reçoit un courriel automatique confirmant la réception de la commande (confirmation de la commande). Cette confirmation de commande sert uniquement à vous informer que nous avons bien reçu votre commande.

2.3. Le contrat est ferme uniquement si nous déclarons accepter le contrat. L'acceptation du contrat est définitive par l'établissement d'une facture, la confirmation de l'ordre, la confirmation par courrier électronique que la marchandise quitte notre entrepôt (confirmation de l'expédition), et, au plus tard, par la livraison de la marchandise.

2.4. Le contrat est conclu exclusivement pour les articles cités explicitement dans la confirmation de l'ordre ou la confirmation de l'expédition. L'étendue de la livraison est conforme au contrat.

2.5. Pour les fabrications spéciales (voir chiffre 4), un client peut nous envoyer une demande sans engagement, et Keller Fahnen envoie alors un devis au client. Le contrat est établi moyennant l'acceptation de notre offre.

2.6. La conclusion du contrat a lieu en langue allemande. Les données sauvegardées chez nous servent de preuve de la conclusion du contrat et de la transaction.

2.7. Le client a la possibilité d'imprimer la commande et les données saisies durant le processus de commande. Par ailleurs, le client a la possibilité d'ouvrir un compte client. Le compte client permet de consulter les données de commande après la saisie des données d'accès personnelles. Keller Fahnen se réserve le droit de bloquer un compte client sans justification comme bon lui semble.

3. Prix et frais d'expédition

3.1. Tous les prix sont indiqués en francs suisses (CHF), TVA incluse, éventuellement sous majoration d'une contribution de recyclage avancée et d'une perception de droits d'auteur. Des modifications de prix et des conditions indiqués sur le site Internet sont réservées, avec comme date limite, la date de la commande.

3.2. Les frais de livraison viennent à charge de l'acheteur et sont calculés de la manière suivante:

Forfait d'expédition (emballage & traitement inclus)	CHF 9.95
Marchandises encombrantes	CHF 29.95
Feu d'artifice	CHF 49.95
Cargo	CHF 79.90

Les commandes sont exécutées rapidement et avec tout le soin requis. Cependant, pour des commandes inférieures à CHF 35.-, une majoration pour petites quantités de CHF 5.- s'applique. Les commandes urgentes sont traitées avec la priorité requise.

4. Fabrications spéciales

Keller Drapeaux SA appelle fabrication spéciale, des produits qui sont spécifiquement fabriqués ou configurés selon la commande du client. Ce sont par exemple tous les drapeaux d'entreprise, les bâches sur mesure ainsi que nos panneaux de protection.

4.1. Vous avez la possibilité de faire confectionner des modèles de drapeaux spéciaux par le biais de notre site Internet. Les clients peuvent charger leurs photos, logos et sujets sur notre site Internet que nous utiliserons pour imprimer la fabrication spéciale.

4.2. Le client confirme explicitement disposer de tous les droits concernant les photos, logos et sujets chargés ou confirme disposer des droits et autorisations requis et obtenus auprès de tiers pour le chargement sur notre site Internet en vue d'une fabrication spéciale. Ces droits sont, plus particulièrement, le droit d'auteur et/ou de la marque.

4.3. Le client s'engage envers la vendeuse à ne pas charger des contenus illégaux ou illicites sur le site Internet de la vendeuse. Plus spécialement, le chargement de contenus

- racistes, sexistes, homophobes ou obscènes;
- des appels ou incitations au crime ou à la violation de lois, des menaces contre la personne, l'intégrité ou la propriété;
- des contenus injurieux à l'encontre de d'une personne ou d'une société ou appelant à la persécution;
- des violations du droit d'auteur ou d'autres droits immatériels;
- des contenus d'apologie de la violence et extrémistes;
- des déclarations diffamatoires, calomnieuses, concernant les utilisateurs ou des tiers ainsi que des violations du droit de la concurrence;
- des déclarations mensongères ou trompeuses évoquant une relation avec une personne, organisation ou entreprise;
- des matériaux contenant des virus logiciels ou des fichiers, logiciels ou dispositifs aptes à entraver le bon fonctionnement du site Internet ou de l'interrompre ne sont pas autorisés.

4.4. Keller Fahnen a le droit de décider de manière autonome d'imprimer ou non des sujets et images.

4.5. Les fabrications spéciales sont exclues du droit de restitution selon le chiffre 8.

4.6. +/- 10% de la quantité de livraison inférieure ou excédentaire (livraisons supplémentaires) sont possibles

5. Paiement & réserve de propriété

5.1. Le paiement du prix d'achat se fait, de préférence moyennant une carte de crédit (VISA, Mastercard) ou sur facture, pour autant que cela soit prévue et possible sur le site Internet. Les données du paiement par carte de crédit sont cryptées lors de la transmission.

5.2. Les commandes sont payables de suite aux conditions suivantes.

5.3. En cas d'achat sur facture, le montant de la facture doit être réglé dans les 20 jours suivant la réception de la marchandise. Si la facture n'a pas été payée dans son intégralité à la date d'échéance, ni fait l'objet d'objections écrites et justifiées, le client est sans autre en retard de paiement. Le client supporte tous les frais occasionnés à l'entreprise Keller Drapeaux SA par le retard de paiement. Le client doit notamment à Keller Drapeaux SA un intérêt moratoire de 5% ainsi que des frais de rappel de CHF 10.00 pour un premier rappel et de CHF 15.00 pour le dernier rappel. Keller Drapeaux SA peut à tout moment faire appel à des tiers pour l'encaissement. Le client doit à cet effet payer directement des frais minimaux au tiers auquel il a été fait appel et l'indemniser en outre pour ses dépenses et frais individuels qui sont nécessaires pour l'encaissement.

5.4. Les droits de compensations ou de retenue s'appliquent au client uniquement dans la mesure où une telle revendication aura été confirmée juridiquement ou si elle est incontestée. Les droits réciproques en cas de défauts de la livraison ne sont pas concernés.

5.5. Jusqu'au paiement intégral du montant de la facture d'une livraison (bonification définitive et sans réserve du prix d'achat total), nous nous réservons en tous les cas la propriété de la marchandise livrée. La vendeuse dispose du droit d'inscription, le cas échéant, dans le registre de réserve de la propriété.

5.6. Cas échéant, nous nous réservons le droit de soumettre la livraison au paiement d'un acompte ou au prépaiement de la totalité de la commande.

6. Livraison & transfert du risque

6.1. La vendeuse limite ses livraisons au territoire de la Suisse et de la Principauté du Liechtenstein. La livraison a lieu directement à l'adresse et à la personne de contact communiquées par le client.

6.2. La livraison a lieu sous condition d'un approvisionnement dans l'ordre et dans les délais prévus de la part de nous fournisseurs. En cas de force majeure, comme une grève ou une autre mesure due à des conflits du travail, une révolte, guerre, catastrophe naturelle ou suite à un blocage de livraison du fabricant et/ou sous-traitant, le retard de livraison ne s'applique pas. La vendeuse n'est pas responsable des retards de livraison imputables aux fabricants ou à des tiers.

6.3. Lorsque les marchandises commandées ne sont pas toutes disponibles en stock, nous sommes également en droit d'effectuer des livraisons partielles. S'il s'avère, après la conclusion du contrat, que les marchandises ne peuvent pas être livrées partiellement ou entièrement pour des raisons non imputables à la vendeuse, alors le client a le droit de résilier le contrat.

6.4. Notre prestation comporte une obligation d'expédition, et elle est donc accomplie lors de la remise de la marchandise au transporteur. Après l'expédition, le risque d'une dégradation non intentionnée et d'une perte non intentionnée de la marchandise est transféré au client. Nous déclinons toute responsabilité pour une éventuelle faute de l'expéditeur.

6.5. Les délais de livraison indiqués dans l'Online-Shop ou dans notre confirmation de l'ordre selon 2.3. sont calculés à compter de la date de confirmation de la commande.

7. Obligation d'investigation, de réclamation, responsabilité pour défauts

7.1. Vous avez l'obligation de contrôler les marchandises livrées aussitôt que la marche habituelle des affaires le permet conformément aux coutumes commerciales et de communiquer tout défaut constaté à notre service clientèle sous info@kellerfahnen.ch, faute de quoi la marchandise sera également considérée comme acceptée pour ces défauts.. L'acceptation est, en tous les cas, considérée présente si le client n'a pas envoyé de réclamation par courrier électronique au service clientèle dans les 5 jours suivant la livraison.

7.2. Les défauts non visibles lors de l'inspection ordinaire selon le paragraphe précédent doivent être communiqués dès leur détection par courrier électronique à notre service clientèle info@kellerfahnen.ch, faute de quoi la marchandise sera également considérée comme acceptée pour ces défauts..

7.3. L'article défectueux doit être renvoyé, accompagné d'une copie de la facture et d'une description détaillée du défaut. L'adresse de renvoi est communiquée au client par courrier électronique dès réception de la réclamation écrite. Les éventuels frais de transport engendrés sont à charge du client.

7.4. Nous nous portons garants pour les défauts de la marchandise par réparation de ceux-ci. Cela est fait, à notre choix, par rectification, notamment l'élimination d'un défaut (réparation ultérieure) ou par la livraison d'un article sans défaut (livraison de remplacement). Les produits remplacés deviennent la propriété du vendeur.

7.5. Le client est autorisé à résilier le contrat en cas d'échec d'une exécution ultérieure. Cela ne s'applique pas en cas de défauts considérables. Le droit du client à une réduction de prix est exclu. Cette exclusion de responsabilité s'étend à toutes les revendications en concurrence avec les droits de garantie, qu'il s'agisse de droits découlant du contrat, (art. 97 ff. CO), délit (art. 41 ff. CO), contestation du contrat en raison d'une erreur (art. 23 ff. CO) etc.

7.6. L'usure normale ainsi que les conséquences suite à un traitement non adéquat ou endommagement par le client ou un tiers et les défauts dus à des circonstances externes ne sont pas couverts par la garantie.

7.7. Le client ne reçoit pas de garanties dans le sens juridique du terme de la part de la vendeuse. Ceci ne porte pas atteinte aux garanties du fabricant. La vendeuse n'assume aucune responsabilité pour les descriptions de tiers, en particulier de clients dans le cadre de l'Online-Shop, ou d'évaluations de clients publiées dans les médias sociaux.

7.8. Les frais de retour de marchandise sont à charge du client, dans la mesure où la marchandise fournie correspond à la marchandise commandée. Si la marchandise n'est pas renvoyée en un état irréprochable, nous facturons au client la perte de valeur engendrée.

7.9. Lors de restitution en bonne et due forme de la marchandise, nous créditerons le prix total payé sur le compte du client, après inspection approfondie de la marchandise. Le remboursement est effectué sur le compte du moyen de paiement utilisé pour l'achat par le client. En cas de restitution lors de vente effectuée contre facture, nous rembourserons le montant sur le compte en question.

7.10. Ne peuvent pas faire l'objet d'une réclamation : les différences minimales de coloris, les écarts de dimensions de +/- 10 %.

8. Droit de restitution

8.1. Le client a le droit de restituer la marchandise livrée dans les 30 jours suivant la réception. Le délai de restitution est considéré respecté si la marchandise est transmise à la poste ou autre entreprise d'expédition le dernier jour de ce délai.

8.2. La marchandise doit être emballée dans son emballage d'origine et renvoyée avec le certificat de garantie. Les marchandises personnalisées et fabrications spéciales sont exemptées du droit de restitution.

8.3. La marchandise doit être retournée avec une copie de la facture à l'adresse suivante:

Keller Fahnen AG
Retouren
Holzackerstrasse 5
4562 Biberist

8.4. Les frais de retour de la marchandise sont à charge du client, dans la mesure où la marchandise fournie correspond à la marchandise commandée. Si la marchandise n'est pas renvoyée en un état irréprochable, nous facturons au client la perte de valeur engendrée.

8.5. Lors de la restitution en bonne et due forme de la marchandise, nous créditerons le prix total payé sur le compte du client, après inspection approfondie de la marchandise. Le remboursement est effectué sur le compte du moyen de paiement utilisé pour l'achat par le client. En cas de restitution lors d'une vente effectuée contre facture, nous rembourserons le montant sur le compte en question.

8.6. Les articles ne pouvant être renvoyés sont les articles hygiéniques, Slip dames, caleçon messieurs et Shorts messieurs.

9. Responsabilité

9.1. Tous les cas de lésions du contrat et leurs conséquences juridiques ainsi que les revendications du client indépendamment du motif juridique sont régies exclusivement par ces CG. Les autres droits du client sont exclus dans la mesure où cela est autorisé par la loi, indépendamment du motif juridique. La vendeuse, ses adjudants et autres personnes auxiliaires déclinent toute la responsabilité pour tous les dégâts qui ne se sont pas produits directement sur la marchandise, et en particulier pour les dommages consécutifs, la perte de gain ou d'autres dommages matériels de l'acheteur.

10. Vente de boissons alcooliques et tabac

10.1. Dans notre boutique en ligne, nous ne vendons généralement pas d'alcool ou du tabac à des adolescents de moins de 18 ans. En envoyant sa commande, le client déclare avoir au moins 18 ans, ce qui permet de respecter cette règle et les dispositions légales.

10.2. À la commande, chaque client doit indiquer sa date de naissance dans le champ obligatoire lors du processus de check out sous la rubrique «Adresse de facturation et de livraison» ou apporter un justificatif de l'âge.

11. Protection des données

11.1. La saisie et le traitement des données personnelles du client par la vendeuse sont expliqués dans la déclaration de la protection des données. Celle-ci constitue une partie intégrante de ces CG. La déclaration de protection des données figure sous www.kellerfahnen.ch/de/datenschutz.

11.2. Le client accepte l'enregistrement des données personnelles saisies dans le cadre de l'utilisation du site Internet. Cela s'applique également à l'enregistrement des adresses IP transmises à chaque utilisation du site Internet. Le client déclare être d'accord avec l'utilisation des données personnelles pour la personnalisation des annonces publicitaires et offres de produits publiées sur le site Internet. (Les données personnelles ne sont pas transmises à ces fournisseurs).

11.3. Le client déclare, en outre être d'accord que la vendeuse utilise les données personnelles du client pour des objectifs de marketing direct. Cela comprend l'approche du client pour des objectifs commerciaux par e-mail et par courrier.

12. Clause de non responsabilité & réserve de modification

12.1. Au cas où certaines clauses de ces CG s'avèrent sans effet ou incomplètes, ou si leur réalisation semble être impossible, la validité des autres dispositions reste inchangée. Les partenaires contractuels s'engagent à remplacer la clause claudique par une disposition valide dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention d'origine ainsi que de l'objectif commercial visé.

12.2. Toute modification et tout complément de ces CG doivent être soumis dans la forme apportant une preuve par le texte comme une télécopie ou un e-mail. Cela s'applique également à toute modification de l'exigence de la forme écrite. Dès que le client fait appel aux prestations de la vendeuse après modification des CG, il accepte implicitement les nouvelles CG. La version actuelle en vigueur des CG peut être consultée sur www.kellerfahnen.ch/de/agb et être imprimée.

12.3. Les dispositions contractuelles contraires du client, en particulier celles que le client déclare applicable avec l'acceptation du contrat, ne feront pas partie de ce contrat. Elles ne sont valides que si et dans la mesure où elles sont acceptées explicitement et sous formes écrite.

Version: mars 2024