

Conditions générales (CG)

Version d'août 2023

1. Généralités

- 1.1 Les conditions générales de vente (ci-après «CG») s'appliquent à toutes les transactions concernant des produits et des prestations conclues entre Gleichcom AG (ci-après «Gleichcom») et tous ses clients, soit par le biais des boutiques en ligne (shop.gleichcom.ch et besserhören.ch), des offres sur le site Internet (www.gleichcom.ch) ou d'une autre manière.
- 1.2 Les CG peuvent être modifiées à tout moment par Gleichcom. La version des CG en vigueur au moment de la date de la commande par le client fait foi et ne peut pas être modifiée unilatéralement par le client.

2. Offre de produits

- 2.1 Gleichcom s'efforce de faire en sorte que les informations sur la disponibilité soient toujours actuelles et exactes dans la boutique en ligne. Toutes les illustrations figurant dans la boutique en ligne, dans les prospectus et les publicités, etc. sont cependant données seulement à titre indicatif.
- 2.2 Les prix de vente indiqués dans la boutique en ligne et sur le site Internet sont des prix finaux en francs suisses (CHF). Les frais d'envoi, toutes les taxes (TVA, etc.) et les taxes d'élimination anticipées (TEA conformément à l'Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques OREA) sont inclus. Les éventuelles majorations pour certains moyens de paiement ainsi que les frais d'installation, de montage, d'adaptation des appareils et de conseil ne sont pas compris. Il s'agit de prestations séparées proposées à titre supplémentaire par Gleichcom. Pour plus de détails, se reporter au point 10 ss.
- 2.3 Gleichcom se réserve le droit de modifier à tout moment les prix des produits et prestations proposés sur Internet. Le prix en vigueur est le prix publié dans la boutique en ligne au moment de la commande par le client.

-
- 2.4 Les prestations payantes proposées par Gleichcom, comme par exemple le conseil, l'adaptation des appareils, le montage, l'installation, l'élimination, le prolongement de la garantie, sont indiquées séparément des produits dans l'offre resp. le panier et sur la facture en cas d'achat.

3. Commandes

- 3.1 Toutes les commandes sont généralement contraignantes.
- 3.2 Les produits et prix publiés dans la boutique en ligne ont valeur d'offre sous réserve de la disponibilité. Un contrat de vente est seulement conclu si le produit est disponible, sous réserve d'une indication de prix incorrecte et involontaire.
- 3.3 Toute commande passée par un client dans la boutique en ligne, par téléphone ou par courrier électronique est contraignante pour ce dernier.
- 3.4 Le client est informé par Gleichcom de toute commande en ligne par le biais d'une confirmation de commande générée automatiquement et envoyée à l'adresse électronique indiquée par le client. Elle confirme uniquement que la commande a été reçue par Gleichcom. Il ne s'agit pas d'un engagement contraignant que le produit peut être livré. Le contrat est conclu de manière contraignante seulement après la confirmation individuelle de la commande, la facturation ou l'envoi des produits par Gleichcom.
- 3.5 Gleichcom s'efforce de faire en sorte que les informations sur le délai de livraison soient toujours actuelles et exactes dans la boutique en ligne. Le délai de livraison indiqué dans la boutique en ligne n'est toutefois pas contraignant. Des retards de livraison peuvent survenir suite à des problèmes au niveau de la production et/ou de la livraison, de sorte que nous ne pouvons pas garantir les indications quant à la disponibilité et au délai de livraison. Ces dernières peuvent également être adaptées à tout moment par Gleichcom.
- 3.6 En cas de retard de livraison de plus de 30 jours calendaires par rapport au délai de livraison indiqué, le client a le droit de résilier le contrat ou d'annuler sa commande, sans frais. Dans ce cas, Gleichcom rembourse le montant payé à l'avance. Toute autre prétention à l'encontre de Gleichcom (pour cause de retard, de dommages et intérêts, etc.) est exclue.

4. Livraison / retrait de produits

- 4.1 Le client dispose des possibilités de livraison et de retrait indiquées dans la boutique en ligne.
- 4.2 La livraison est assurée par La Poste suisse.
- 4.3 L'offre de produits et de prestations s'adresse exclusivement aux clients dont le domicile ou le siège social se trouve en Suisse ou au Liechtenstein. Cela vaut également pour les commandes passées dans la boutique en ligne. Les livraisons sont donc effectuées exclusivement à des adresses en Suisse ou au Liechtenstein.
- 4.4 Après nous en avoir prévenu au préalable, il est possible de venir chercher les produits dans nos locaux d'exposition situés Bösch 82, 6331 Hünenberg.
- 4.5 Dans le cas de conseils dans nos locaux situés Bösch 82, 6331 Hünenberg et la passation d'une commande, si le client n'a pas retiré la marchandise dans les 14 jours suivant la notification que la marchandise est prête, Gleichcom peut résilier le contrat sans frais pour Gleichcom. Des frais de traitement d'un montant de CHF 15 peuvent être facturés au client.

5. Droit de retour des produits commandés

- 5.1 Conformément aux dispositions ci-dessous, Gleichcom accorde, en principe, au client le droit de retourner les produits commandés dans les 10 jours suivant leur réception après expédition ou leur retrait.
- 5.2 Pour les commandes qui sont retournées, les frais d'expédition et de port sont facturés ultérieurement ou déduits de l'avoir.
- 5.3 L'article doit être retourné dans son emballage d'origine, être complet et en parfait état, dans un emballage approprié. Il convient par ailleurs d'indiquer le motif du retour, l'expéditeur et les coordonnées bancaires, notamment le numéro IBAN pour le remboursement.
- 5.4 L'article doit être renvoyé à l'adresse suivante:

Gleichcom AG
Bösch 82
6331 Hünenberg
- 5.5 Les frais de port et pour un emballage approprié sont à la charge du client.

-
- 5.6 Si des appareils déjà utilisés présentant une programmation / un support de données sont néanmoins retournés, les dispositions suivantes s'appliquent: en cas d'envoi à Gleichcom d'un appareil présentant une programmation / un support de données ou d'un produit avec une mémoire de données, il faut dans tous les cas s'attendre à la perte complète de la programmation et des données. Il appartient au client de sauvegarder lui-même correctement ses données et de les protéger. Les composants de programmation de l'appareil relèvent également de sa responsabilité. Gleichcom décline toute responsabilité pour d'éventuelles pertes de programmation ou de données.
- 5.7 Si Gleichcom refuse de reprendre l'article ou rembourse seulement une partie du prix d'achat et que le client décide de garder le produit, il peut venir le chercher chez Gleichcom dans un délai de 30 jours calendaires ou le produit lui sera renvoyé, les frais de livraison et d'expédition étant à sa charge.
- 5.8 Si les retours ne peuvent pas être attribués à un client ou si l'article ne peut pas être livré au client correspondant, Gleichcom conserve l'article en stock pendant 6 mois. Passé ce délai, l'absence de retrait de l'article par le client ou de notification par le client est considérée comme une renonciation à faire valoir son droit de propriété et comme un consentement à l'élimination de l'article par Gleichcom.
- 5.9 Si le client fait usage de son droit de retour, Gleichcom lui rembourse l'intégralité du prix d'achat, déduction faite du supplément pour petite quantité éventuellement payé et de la réduction mentionnée au point 5.11.
- 5.10 Dans le cas de produits exempts de frais de livraison et d'expédition, les frais correspondants sont généralement facturés ultérieurement au client ou déduits de l'avoir.
- 5.11 Le prix d'achat est uniquement remboursé si les conditions suivantes sont remplies: l'article, l'emballage d'origine et la notice d'utilisation sont intacts. Si l'article, l'emballage d'origine ou la notice d'utilisation sont endommagés, le prix d'achat est réduit d'au moins 50% et d'un montant minimum de CHF 20, en fonction de l'état.
- 5.12 Dans les cas suivants, **Gleichcom refuse de reprendre l'article qui est alors facturé en totalité:**
- Produits endommagés ou déjà utilisés;
 - Retour sans emballage d'origine ou sans notice d'utilisation;
 - Il manque des accessoires;
 - pour les articles des catégories suivantes: *produits consommables (piles, batteries, produits d'hygiène, de nettoyage et d'entretien, produits liquides et huiles, etc.).

6. Réserve de propriété

6.1 Les articles livrés restent la propriété de Gleichcom jusqu'à leur paiement intégral. Gleichcom se réserve le droit de procéder à une inscription dans le registre des pactes de réserve de propriété.

7. Garantie et responsabilité pour les produits

7.1 Il appartient au client de vérifier la conformité, la quantité et l'état des produits dès leur réception.

7.2 Si les produits ou certains articles sont endommagés ou incomplets, il convient de le signaler par écrit à Gleichcom dans un délai de 5 jours calendaires à compter de la livraison. Un produit défectueux ne doit pas être mis en service par le client. Il doit être conservé dans son emballage d'origine et il convient d'attendre et de suivre les instructions ultérieures de Gleichcom. En cas de manquement, les droits résultant d'un défaut sont considérés comme caduques.

7.3 La garantie pour les produits achetés chez Gleichcom est de 2 ans à compter de la livraison ou du retrait dans nos locaux situés Bösch 82, 6331 Hünenberg.

7.4 Gleichcom peut **remédier aux défauts** comme suit:

- Réparation gratuite (le délai de garantie continue à courir et n'est pas interrompu).
- Remplacement (partiel ou complet) par un produit équivalent usagé ou réparé (le délai de garantie continue à courir et n'est pas interrompu).
- Remplacement par un produit neuf (le délai de garantie recommence à nouveau).
- Réduction du prix d'achat ou remboursement au prix du jour, au maximum au prix de vente de la commande.

7.5 Sont exclus de la garantie: * produits consommables tels que les piles, les batteries et les câbles d'alimentation, les adaptateurs. Aucune garantie n'est accordée pour ces produits.

7.6 Si des appareils présentant une programmation, une mémoire de données ou un support de données sont envoyés pour être réparés ou remplacés, il faut s'attendre à la perte complète de la programmation et des données. Il appartient au client de sauvegarder lui-même correctement ses données et de les protéger. Les composants de programmation de l'appareil relèvent également de sa responsabilité. Gleichcom décline toute responsabilité pour d'éventuelles pertes de programmation ou de données. Cela vaut également pour les cas de réparation hors garantie aux frais du client, conformément au point 8 ci-dessous.

-
- 7.7 La mise à disposition d'un appareil de remplacement pendant l'examen et l'exécution du droit à la garantie est laissée à la libre appréciation de Gleichcom. Si l'examen révèle qu'il n'y a pas de droit à la garantie, Gleichcom soumet au client une offre pour l'appareil de remplacement. Si le client refuse l'offre, l'appareil de remplacement doit être retourné immédiatement aux frais du client.
- 7.8 Si le produit réparé ne peut pas être envoyé au client dans le cadre de l'exécution de l'obligation de garantie et si, malgré une demande de retrait, il n'est pas retiré dans les 6 mois, Gleichcom est autorisé à disposer de la marchandise resp. à l'éliminer.
- 7.9 Gleichcom rejette toute demande de dommages et intérêts, tant pour les dommages directs que ceux indirects résultant d'une violation du contrat (impossibilité d'apporter la prestation, mauvaise exécution, retard, etc.) et d'un acte illicite, dans la mesure où il n'a été commis aucune erreur intentionnelle ou négligence grave et en l'absence de dommages corporels (dommages portant atteinte à la vie, à la santé ou à l'intégrité physique).

8. Réparation hors garantie

- 8.1 Les frais d'une réparation hors garantie selon le point 7 ci-dessus sont à la charge du client. Pour les appareils qui ne présentent aucun défaut manifeste ou si le défaut ne relève pas de la garantie selon le point précédent, Gleichcom se réserve le droit de facturer au client les frais d'examen du défaut invoqué ainsi que les frais d'envoi.

Si le client envoie à Gleichcom un appareil indépendamment de toute relation contractuelle avec Gleichcom et demande à Gleichcom de le réparer, Gleichcom procède à la réparation sans envoyer au préalable de devis. Le client accepte que les frais soient fixés et facturés par Gleichcom dans le cadre de ce qui est habituel.

9. Prestations de service et de conseil

- 9.1 Outre la vente de produits dans la boutique en ligne, Gleichcom propose diverses prestations de service et de conseil.
- 9.2 **Les prestations de service** peuvent comprendre les prestations suivantes:
- Inspection du poste de travail sur place et détermination des besoins relatifs à des solutions techniques;
 - Mise en place et installation sur place de moyens auxiliaires auditifs et visuels techniques;

-
- Tests auditifs avec audiométrie tonale et vocale;
 - Installation et conseil en matière de systèmes de communication par induction, de systèmes FM ou WLAN;
 - Adaptation et conseil en matière d'appareils auditifs et d'embouts auriculaires.

9.3 **Les prestations de conseil** peuvent comprendre les prestations suivantes:

- Conseil pour moyens auxiliaires auditifs et visuels, dispositifs de signalisation lumineuse, implants cochléaires, produits de nettoyage et accessoires, systèmes FM, systèmes de communication, etc.
- Assistance au client concernant la documentation et la facturation des appareils avec l'AVS et l'assurance sociale AI ainsi que l'assurance militaire et l'assurance-accidents (SUVA).

9.4 Les prestations correspondantes sont offertes individuellement au client sur demande. En principe, la rémunération est basée sur le temps investi (par heure), TVA en sus. La facturation est effectuée par Gleichcom à la fin des activités. Le montant doit être réglé dans un délai de 10 jours (pour plus d'informations sur les conditions de paiement, se reporter au point 12).

9.5 La rémunération des prestations de service et de conseil comprend tous les coûts de documentation et de matériel ainsi que les frais.

9.6 Les deux parties ont le droit de se retirer à tout moment de la partie du contrat concernant une prestation de service. La résiliation concerne uniquement la partie d'une commande relevant du droit des prestations de service, mais ne porte pas sur la commande d'éventuels produits de Gleichcom. Le client est tenu de rembourser intégralement les dépenses déjà engagées par Gleichcom.

9.7 Le client doit prendre toutes les mesures nécessaires de son côté pour permettre à Gleichcom de procéder correctement à l'installation, au montage, à l'adaptation des appareils et au suivi.

9.8 L'installation, le montage, l'adaptation des appareils et le suivi sont effectués exclusivement par des collaborateurs de Gleichcom ou par des personnes auxiliaires auxquelles Gleichcom peut faire appel à tout moment.

9.9 La réception commune a lieu lorsque la mise en service est prête. Elle est réalisée par le biais d'un contrôle commun. Après la réception, le client dispose d'un délai de 3 jours calendaires pour signaler par écrit à Gleichcom les éventuels défauts concernant l'exécution des prestations. Toute garantie est exclue en cas de réclamation tardive, imprécise ou non étayée. En cas de réclamation dans les délais, Gleichcom remédie aux défauts dans un délai raisonnable (remise en état).

-
- 9.10 Tous les problèmes occasionnés après la réception par un cas de force majeure, une usure normale, un manque d'entretien, une utilisation non conforme ou par des tiers ne relèvent pas de la responsabilité en cas de défauts.
- 9.11 Le client met à la disposition de Gleichcom toutes les informations nécessaires à l'exécution des prestations de conseil. Si et dans la mesure où d'éventuelles erreurs de conseil sont dues au fait que le client n'a pas rempli ses obligations de coopération ou ne les a pas remplies complètement ou à temps, la responsabilité de Gleichcom est exclue à cet égard.
- 9.12 Par ailleurs, Gleichcom rejette toute demande de dommages et intérêts, tant pour les dommages directs que ceux indirects résultant d'une violation du contrat concernant les prestations de conseil et de service et d'un acte illicite, dans la mesure où il n'a été commis aucune erreur intentionnelle ou négligence grave et en l'absence de dommages corporels (dommages portant atteinte à la vie, à la santé ou à l'intégrité physique).
- 9.13 Les prestations de conseil sur place dans nos locaux situés Bösch 82, 6331 Hünenberg sont facturées à un tarif par heure de travail. Ce tarif est communiqué au préalable au client qui est tenu de payer les frais de conseil sur place avec les moyens de paiement habituels.

10. Locations

- 10.1 Gleichcom propose également la location de systèmes d'audiologie et optiques comme Tourguide, des systèmes FM, des appareils auditifs et des aides visuelles. La location se fait soit par le biais d'une demande directe, soit par la boutique en ligne. Les conditions de location suivantes s'appliquent (voir à ce sujet les détails au point 10.2 et suivants).
- 10.2 Gleichcom fournit le matériel loué correspondant, contre paiement (loyer), pour une période déterminée à l'avance (durée de location). L'objet de la location demeure la propriété de Gleichcom.

10.3 Obligations de Gleichcom:

- Gleichcom remet au client le matériel loué correspondant, y compris la notice d'utilisation, pour la durée de la location;
- L'utilisateur final reçoit des instructions et la documentation est mise à disposition, y compris service de piquet pendant les créneaux horaires de l'événement planifié.
- Gleichcom est tenu de mettre à la disposition du client du matériel loué apte à l'emploi pour le début de la location.

- Si, pour des raisons ne relevant pas de la responsabilité du client, le matériel loué n'est plus apte à l'emploi pendant la durée de la location, Gleichcom le reprend de manière anticipée et facture un loyer au prorata. Gleichcom n'est pas tenu de mettre à disposition une solution (resp. du matériel loué) de remplacement. Dans ce cas, le contrat de location est résilié sans frais pour les deux parties à compter de la date à laquelle le matériel loué n'est plus apte à l'emploi.
- Toute responsabilité de Gleichcom pour des dommages dus au fait que le matériel loué n'est pas apte à l'emploi ou pour d'autres dommages en rapport avec le contrat de location est exclue.

10.4 Obligations du client:

- Le client est tenu de traiter avec soin le matériel loué ainsi que les accessoires correspondants.
- Toute sous-location du matériel loué est interdite et entraîne la fin immédiate du contrat de location et l'obligation de restituer le matériel loué sans tarder.
- Gleichcom doit être immédiatement informé de tout endommagement du matériel loué. Le client supporte tous les frais de réparation ou de remplacement du matériel loué neuf (valeur à l'état neuf), dans la mesure où l'endommagement ou la destruction est due à une circonstance dont il est responsable (négligence concernant l'obligation de diligence ou utilisation inappropriée). Le client assume également l'entièvre responsabilité des dommages causés par des tiers au matériel loué.
- Il est interdit au client de procéder lui-même ou de faire procéder par un tiers à des modifications ou à des réparations sur le matériel loué. Gleichcom procède resp. fait procéder à la réparation et demande au locataire d'en assumer les coûts le cas échéant.
- Paiement de la location: la location doit être payée dans les 10 jours, contre facture. Pour les locations effectuées par le biais de la boutique en ligne, seul un paiement anticipé est possible.
- Le matériel loué est envoyé par Gleichcom par la poste. Les frais d'envoi sont compris dans le forfait de location.
- À la fin de la durée de location, le client doit renvoyer le matériel loué en bon état, à ses propres frais et propres risques. Le matériel loué doit être remis à La Poste suisse le jour suivant le dernier jour de la durée de location. Des forfaits journaliers de location (à calculer sur la base du montant de la location en vigueur) sont facturés pour les retours tardifs.

11. Modifications de commande et annulation

- 11.1 En passant commande, le client s'engage à acheter les produits et prestations. Il est laissé à la libre appréciation de Gleichcom d'accepter ou non une modification de commande. En cas d'acceptation de la modification de commande par Gleichcom, des frais administratifs d'au moins CHF 50 sont facturés. Par ailleurs, la perte de valeur du produit annulé peut être facturée.

11.2 Si un article ne peut pas être livré, le client en sera informé par courrier électronique au plus vite.

Si le paiement a déjà été reçu, le montant est remboursé. Si le paiement n'a pas encore été reçu, le client est dispensé du paiement. Toute autre prétention en raison d'une incapacité ou d'un retard de livraison est exclue.

12. Paiement

12.1 Les paiements doivent être effectués en francs suisses (CHF). Les prix s'entendent TVA comprise.

12.2 Le paiement en espèces n'est possible que si les produits commandés sont retirés dans nos locaux d'exposition à Hünenberg, après notification préalable.

12.3 Dans la boutique en ligne, les variantes de paiement possibles figurent sous «Mode de paiement». Les éventuels frais pour moyens de paiement prélevés par Gleichcom sont indiqués dans les options de paiement correspondantes et sont facturés séparément. En cas de paiement avec un moyen de paiement immédiat, comme par exemple une carte de crédit, le prix d'achat correspondant est imputé directement lors de la commande.

Le paiement sur facture est payant. La facture est envoyée au client en même temps que la marchandise et doit être réglée dans son intégralité, sans aucune déduction, dans un délai de 10 jours.

12.4 En cas de paiement d'avance, la livraison intervient seulement après réception du paiement. Les produits commandés qui sont en stock chez Gleichcom sont réservés pendant 14 jours calendaires. Passé ce délai, la commande est annulée sans notification.

12.5 Dans le cas de produits qui ne sont pas en stock, la commande est passée au fournisseur seulement après réception du paiement.

12.6 En cas de retard de paiement du client (un délai supplémentaire n'est pas accordé; il y a retard de paiement à l'expiration du délai de paiement de 10 jours), des intérêts de retard à hauteur de 5% sont dus à partir du 1^{er} rappel. Gleichcom prélève une taxe administrative de CHF 10 pour le 2^e rappel et de CHF 20 pour le 3^e rappel.

En cas de rappel infructueux, Gleichcom se réserve le droit de céder les créances à une société de recouvrement qui réclamera le solde créditeur en son nom propre et à ses propres frais. Il faut alors s'attendre à des frais de traitement supplémentaires. Tous les frais administratifs et de justice relatifs au recouvrement sont en outre à la charge du client en retard de paiement.

13. Protection des données

13.1 Dans le cadre de l'exécution des commandes, Gleichcom est en droit de traiter des données à caractère personnel relatives à la partie contractante. Le traitement des données à caractère personnel est régi par la déclaration de protection des données et la directive relative à l'utilisation de cookies publiées par Gleichcom et disponibles sur son site Internet.

14. Confidentialité

14.1 Les parties traitent toutes les informations et données issues de la relation contractuelle de manière confidentielle, même si elles ne sont pas qualifiées de confidentielles. Les obligations légales d'information demeurent réservées.

14.2 L'obligation de confidentialité existe déjà avant la conclusion du contrat et reste valable après la fin de la relation contractuelle, dans la mesure où des secrets commerciaux ou d'entreprise ou le contenu concret du contrat avec Gleichcom sont concernés.

15. Clause de sauvegarde

15.1 Si certaines dispositions des présentes CG devaient être caduques, cela n'aurait aucune influence sur la validité des autres dispositions des présentes CG.

16. For et droit applicable

16.1 Tous les litiges résultant de relations juridiques entre les parties sont soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises (c'est-à-dire la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises).

16.2 En cas de litige avec des clients, le for impératif s'applique; pour tous les autres litiges, le for juridique exclusif est 6331 Hünenberg.