

Conditions générales de vente

1. Champ d'application

Les conditions générales de vente (ci-après désignées par «CGV») s'appliquent à toutes les commandes passées et contrats conclus (ci-après désignés par «commande») via le site internet d'Enjoy Lausanne de la Société coopérative des commerçants lausannois (ci-après désignée par « Enjoylausanne.ch »).

EnjoyLausanne.ch se réserve le droit de modifier les CGV. La version des CGV valable au moment de la commande s'applique. Elle ne peut pas être modifiée de manière unilatérale pour la commande en question.

2. Offre

L'offre s'adresse aux personnes physiques ou morales qui ont leur domicile ou leur siège en Suisse. Les produits ne sont livrés qu'à des adresses situées en Suisse.

L'offre est valable tant qu'elle apparaît dans la boutique en ligne, et ce dans la limite des stocks disponibles. Des modifications de prix et d'assortiment sont possibles en tout temps. Les images présentées dans les publicités, les prospectus, la boutique en ligne, etc., ainsi que l'ensemble des informations concernant les produits servent d'illustration à titre purement indicatif et ne sont pas contractuelles. Les indications spécifiques sur l'emballage du produit sont déterminantes.

3. Prix

Les prix s'entendent en francs suisses (CHF), taxe sur la valeur ajoutée (TVA) comprise, et, si applicable, taxe anticipée de recyclage (TAR) incluse.

Le prix indiqué dans la boutique en ligne au moment de la commande fait foi.

Les prestations supplémentaires payantes, telles que la livraison, apparaissent séparément dans le panier et sur la facture.

4. Commande

L'affichage des produits dans la boutique en ligne n'est pas légalement contraignant. Il s'agit ici d'un catalogue en ligne présenté à titre indicatif, afin d'inviter la clientèle à commander le produit par ce biais. Enjoylausanne.ch se réserve le droit de restreindre les quantités de livraison pour certains produits.

Une commande dans ce cadre est considérée comme demande de conclusion d'un contrat auprès d'Enjoylausanne.ch.

Enjoylausanne.ch peut, sans justification, refuser tout ou partie de la commande. Dans ce cas, le client est informé par mail ou téléphone et les paiements éventuellement déjà effectués sont remboursés. Toute autre prétention est exclue, notamment les produits non disponibles ne sont pas livrés ultérieurement. Les produits temporairement non disponibles ne peuvent pas être réservés.

5. Conclusion du contrat

Le contrat est conclu après traitement de la commande au secrétariat de la SCCL. Dès que la commande est prête à être expédiée depuis le secrétariat, le client reçoit une confirmation de commande par e-mail.

6. Livraison

L'envoi des produits disponibles est effectué par La Poste Suisse, selon le type de colis sélectionné au moment de la commande (Envoi recommandé, courrier A, courrier B) dans un délai de 2 à 10 jours ouvrables.

La responsabilité d'Enjoylausanne.ch ne saurait être engagée en cas de perte ou de vol du colis, ainsi que d'un éventuel retard dans l'acheminement de celui-ci.

7. Garantie

Les produits bénéficiant d'une garantie sont soumis aux conditions de l'offre valable lors de l'achat. La garantie prend effet à la date de livraison du produit, justifiée par le document d'accompagnement (facture) que nous vous demandons de conserver soigneusement. Ne sont pas couverts : les dommages dus à un mauvais entretien, au non-respect du mode d'emploi, ou à l'usure normale. Il n'existe pas de droit de retour général sur les produits sans défauts et correctement livrés.

8. Réclamation

Si des produits sont livrés avec des dommages visibles au niveau de l'emballage ou du contenu, le client doit immédiatement en aviser Enjoylausanne.ch et refuser la réception nonobstant ses droits liés à la garantie pour défauts. Tous les dommages liés au transport doivent en outre être signalés immédiatement à EnjoyLausanne.ch.

Par ailleurs, il incombe au client de contrôler immédiatement les produits commandés à la réception et de les stocker correctement. En cas de défauts ou de divergences par rapport à la commande, il convient d'en aviser le service clientèle d'EnjoyLausanne.ch le jour même de la livraison soit par téléphone au +41 58 796 33 00 soit par e-mail à bonjour@enjoylausanne.ch. Par la suite, seuls des vices cachés peuvent encore faire l'objet d'une réclamation et doivent être immédiatement communiqués après leur découverte au service clientèle d'Enjoylausanne.ch. Enjoylausanne.ch se réserve le droit d'exiger une preuve du défaut.

9. Possibilités de paiement

Les paiements doivent être effectués en francs suisses (CHF).

9.1. Moyens de paiement électroniques

Les moyens de paiement électroniques acceptés sont les cartes de crédit (Visa, Mastercard) et TWINT.

9.2. Achat sur facture

Enjoylausanne.ch peut refuser le mode de paiement « Achat sur facture » sans avoir à en indiquer les motifs. Pour l'achat sur facture, le client doit avoir son domicile ou son siège en Suisse.

Les factures sont payables à 30 jours calendaires.

Si le client accuse un retard de paiement complet ou partiel, tous les montants impayés sous quelque forme que ce soit sont dus immédiatement et Enjoylausanne.ch peut en exiger le paiement sans délai. En cas de retard de paiement, Enjoylausanne.ch n'est pas dans l'obligation d'accepter de nouvelles commandes ni d'effectuer des livraisons en attente.

En cas de retard de paiement, Enjoylausanne.ch se réserve le droit de facturer des frais de rappel et intérêts moratoires. Tous les frais liés à l'obtention du règlement de créances en souffrance sont à la charge du client. En cas de sommations infructueuses, les montants facturés peuvent être cédés à une entreprise de recouvrement. L'entreprise de recouvrement fera valoir les sommes impayées en son propre nom et pour son propre compte. Elle pourra percevoir des frais de dossier supplémentaires et des intérêts moratoires à partir de la date d'échéance.

10. Remboursements et retours de marchandises

Les produits doivent être renvoyés intacts et complets dans leur emballage d'origine, accompagnés du bordereau de livraison, dans un délai de 7 jours ouvrables à réception du colis.

Les frais de port liés au retour sont à la charge du client.

Dans le cas d'une commande échange, les frais de port de la nouvelle commande sont offerts.

11. Droit applicable et for juridique

Le contrat, tel que règlementé par les présentes conditions générales, les conditions générales elles-mêmes et toutes les commandes subséquentes sont régis par le droit Suisse. Le for juridique se situe à Lausanne, CH.

12. Contact et service clientèle

Pour toute question, veuillez-vous adresser au service clientèle de Enjoylausanne.ch par téléphone au +41 58 796 33 00 ou par e-mail à bonjour@enjoylausanne.ch