



Conditions générales de vente (CGV)

1 § Règles générales

1.1 La société SILVER INTERNATIONAL SA, CHE- 101984731 (ci-après le « Fournisseur »), exploite, sous l'adresse www.californian-living.com (ci-après, le « Site Internet ») la marque CALIFORNIAN LIVING, une boutique en ligne de vente de tapis sur mesure.

1.2 Le Fournisseur apporte toutes les prestations en lien avec l'utilisation de la boutique en ligne et des services exclusivement sur la base des présentes Conditions générales de vente (ci-après les « CGV »). Les CGV s'appliquent à tout utilisateur de la boutique en ligne faisant appel à un service (ci-après le « Client »). Pour cela, la version des CGV applicable pour le Client qui commande est celle valable au moment de la commande et accessible sous le lien du Site Internet.

1.3 En envoyant la commande électronique par le biais du Site internet, le Client accepte la validité des CGV. Par cette démarche, le Client exclut expressément toutes les conditions générales de vente qui lui seraient propres.

1.4 Le Fournisseur ne garantit aucune accessibilité spécifique de son Site Internet pour l'utilisation de la boutique en ligne et des services.

1.5 Le Fournisseur peut à tout moment limiter ou réglementer l'accès à la boutique en ligne ainsi qu'aux services. Il peut prendre cette décision en particulier lorsque cette mesure s'avère nécessaire pour des raisons liées à la sécurité de l'exploitation du réseau, au maintien de l'intégrité du réseau (pour éviter des perturbations graves du réseau), du logiciel ou des données sauvegardées.

§ 2 Service "Commander et se faire livrer"

2.1 Généralités

Avec le service "Commander et se faire livrer", le Client peut, de façon électronique et après enregistrement d'un compte utilisateur (ci-après § 7), créer sur mesure, commander et se faire livrer les marchandises proposées par le Fournisseur.

2.2 Commande

En cliquant sur le bouton « Créer mon tapis », le Client peut créer sur mesure, commander et se faire livrer un tapis selon la taille, la forme et les coloris de son choix. En cliquant sur le bouton « Panier », le Client peut vérifier le contenu du panier et le modifier. Pour poursuivre la commande, le Client doit saisir les données exigées telles que le moyen de paiement, l'adresse de livraison et l'adresse de facturation. Avant de terminer la commande, le Client a la possibilité de vérifier si sa commande ne comporte pas d'erreurs de saisie et de les rectifier le cas échéant. En cliquant sur le bouton « Acheter maintenant », le Client termine juridiquement le processus de commande et adresse au Fournisseur une offre ferme d'acquisition des marchandises sélectionnées. Le paiement du prix de la marchandise commandée s'effectue au moment de la commande. L'intégralité du prix de la marchandise commandée par le client doit être payé lors de la commande de la marchandise.

2.3 Offre, conclusion du contrat

Les marchandises et services présentés sur le Site Internet ne constituent pas des offres à caractère obligatoire mais une incitation à l'égard du Client, à soumettre au Fournisseur une offre à caractère obligatoire. Avec la commande de la marchandise, le Client fait une offre à caractère obligatoire pour conclure un contrat d'achat. Il reçoit ensuite par e-mail une confirmation de la réception de la commande de la part du Fournisseur. Celle-ci ne constitue pas encore une acceptation de l'offre. L'acceptation de l'offre du Client par le Fournisseur - et donc la conclusion du contrat - s'effectue soit par la transmission d'une déclaration d'acceptation adressée au Client par e-mail, soit par l'expédition de la marchandise confectionnée sur mesure dans un délai allant jusqu'à 8 (huit) semaines selon le temps de production de la marchandise après l'envoi de la confirmation de la réception de la commande. Les délais de livraison seront respectés dans la mesure du possible, néanmoins, les retards éventuels ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande, ni le paiement d'indemnités.

2.4 Sauvegarde du texte contractuel

Le Fournisseur ne sauvegarde pas le texte contractuel. le Client doit lui-même sauvegarder sa commande et les CGV dans le cas où il souhaiterait les consulter plus tard.

2.5 2.5 Livraison, frais de livraison

La livraison s'effectue par service de colis ou par un transporteur (UPS, DHL, TNT, etc.). Le type de livraison dépend de l'article/des articles commandé(s) et est déterminé par le Fournisseur. Les frais de transports sont comptabilisés de façon séparée pour chaque article ainsi que lors de la validation de la commande sur le récapitulatif de commande. La livraison s'effectue à l'adresse de livraison indiquée par le Client. La livraison est possible sur le territoire suisse et à l'étranger. La livraison de marchandises excédant 270 centimètres de largeur fera l'objet d'un devis préalable. Ce devis sera communiqué pour approbation aux clients. En cas de livraison en dehors du territoire suisse, les frais de douanes et taxes apparentés seront pris en charge par le Client exclusivement. Les délais de livraison s'additionnent aux délais de production de la marchandise commandée. Le Client peut trouver sur le Site Internet plus d'informations au sujet des conditions et des frais de livraison, qui font partie intégrante du contrat d'achat. Dans tous les cas, des limites quantitatives demeurent réservées. Si l'une des marchandises commandées par le Client ne se trouvait pas en stock, cela n'affecte pas la production et la livraison des autres articles. Les articles manquants sont livrés par la suite. Le Fournisseur se réserve le droit d'exécuter les commandes dans la limite des marchandises effectivement disponibles en stock. En principe, le Fournisseur ou les partenaires mandatés sont uniquement tenus d'effectuer la livraison franco bord de trottoir. Le Client doit s'assurer qu'il est possible d'accéder à l'adresse de livraison avec un camion. Le Client informe le Fournisseur à l'avance des éventuelles difficultés de livraison. Aucune livraison n'est effectuée les dimanches ni les jours fériés. Si le lieu de livraison n'est pas accessible avec un camion normal ou si cet accès est difficile, en particulier dans les régions montagneuses et dans des lieux interdits aux voitures, la livraison s'effectue alors uniquement jusqu'au prochain lieu généralement accessible pouvant être atteint sans charge ni coût supplémentaire (par ex. jusqu'à la station en aval dans le cas de lieux ne pouvant pas être atteints par la route). Par ailleurs, le lieu de livraison doit pouvoir être atteint via le réseau routier de Suisse et du Liechtenstein.

2.6 Prix

Tous les prix indiqués en CHF (Francs suisses) sont des prix bruts et incluent la TVA, qui s'élève à 7.7%. Pour les prix qui ne sont pas ronds, l'arrondi se fait toujours à l'unité la plus proche (arrondi commercial). Pour CHF 0,01 et 0,02, de même que pour CHF 0,06 et 0,07, l'arrondi s'effectue au multiple de 5 inférieur le plus proche ; pour CHF 0,03 et 0,04, de même que pour CHF 0,08 et 0,09, l'arrondi s'effectue au multiple de 5 supérieur le plus proche.

2.7 Prise en charge des risques

Le Fournisseur prend en charge le risque de perte ou de dégradation fortuite de la marchandise achetée jusqu'à ce que celle-ci soit transférée à l'entreprise de transport chargée de l'expédition au Client ou jusqu'à la livraison de celle-ci si elle est retardée. Le Client doit, en prenant possession des colis, les vérifier en présence du livreur, même si les emballages paraissent intacts. Toute constatation doit être signalée au transporteur et les réserves confirmées par écrit au Fournisseur dans les 48h ouvrables suivant la réception de la marchandise.

2.8 Paiement

2.8.1 Le paiement peut être effectué par PAYPAL ou par carte de crédit via le prestataire STRIPE. Le Fournisseur se réserve le droit d'exclure certains moyens de paiement dans certains cas ou de proposer de nouveaux moyens de paiement.

2.8.2 Dans les cas exceptionnels où le Fournisseur fournit une prestation anticipée, par ex. lors d'un achat sur facture, il peut effectuer un échange de données avec d'autres entreprises de crédit, de paiement et de services (agence de renseignements) pour procéder à une vérification d'identité, une analyse de crédit ainsi qu'à une vérification de solvabilité, dans le but de préserver ses intérêts légitimes . Pour cela, le Fournisseur transmet les données personnelles nécessaires à une agence de renseignements. Le Fournisseur reçoit de cette agence de renseignements des informations concernant l'historique de paiements et la solvabilité du Client sur la base de processus mathématiques et statistiques qui utilisent les données liées à l'adresse ; il utilise ces informations pour prendre une décision adaptée concernant le motif, la réalisation ou la résiliation du contrat. Sur demande, le Fournisseur communique au Client le nom de l'agence de renseignements à qui il s'adresse dans ce cas.

2.8.3 Dans le cas d'un paiement par carte de crédit ou via PayPal, le montant à payer est généralement débité au moment de la commande de la marchandise sur le Site internet du Fournisseur.

2.8.4 Si le Client ne remplit pas ses obligations de paiement, il sera en défaut sans mise en demeure dès expiration du délai de paiement qui lui a été fixé. En cas de retard de paiement, le Fournisseur est en droit d'exiger des intérêts de retard de 8 % et de calculer pour chaque rappel de paiement des frais de rappel allant jusqu'à 30 (trente) CHF ainsi que d'autres taxes, en particulier les frais liés à une procédure de recouvrement. Si le Client a pris possession de la marchandise commandée avant le paiement et s'il est en retard pour le paiement du prix d'achat, le Fournisseur est en droit de fixer un délai supplémentaire, qui est généralement de 10 jours, et soit de résilier le contrat si le paiement n'intervient pas dans les 10 jours suivants ce délai et d'exiger un dédommagement, soit d'exiger le paiement du prix d'achat. En cas d'obligation de versement d'une avance et dans le cas d'un achat au comptant, le Fournisseur peut, en cas de retard de paiement du Client, résilier immédiatement le contrat sans fixation d'un délai supplémentaire en l'annonçant simplement au Client. Par ailleurs, en cas de retard, le Fournisseur se réserve le droit de bloquer toutes les autres commandes jusqu'à ce que les sommes dues soient réglées.

§ 3 Force majeure

3.1 Le Fournisseur ne répond pas des retards de mise à disposition des marchandises dans les cas suivants : Circonstances exceptionnelles ainsi que tout autre événement imprévisible, inévitable et exceptionnel n'étant pas causé par le Fournisseur, se produisant après la commande ou la réservation ou qui serait resté inconnu du Fournisseur sans que celui-ci en soit responsable. Par ailleurs, les grèves, incendies, inondations, conflits de travail, dysfonctionnements, modifications des autorisations administratives ou de la législation et des dispositions officielles et qui ne comptent pas parmi les risques d'entreprise (Cette disposition s'applique aussi si ces éléments affectent ses représentants légaux, auxiliaires d'exécution ou fournisseurs).

3.2 2 Dans les cas prévus au § 4 chiffre 1, le Fournisseur est en droit de décaler la prestation de la durée de l'empêchement à laquelle s'ajoute un temps de mise en route approprié. Si le Fournisseur indique au Client que dans ce cadre, l'exécution de la prestation sera fortement compromise, alors le Fournisseur et le Client sont en droit de résilier ou d'annuler le contrat. Les circonstances pouvant conduire à un retard d'exécution strictement temporaire et donc tolérable sont exclues de ce cas de figure. Les droits légaux du Client restent inchangés.

§ 4 Responsabilité, garantie et couverture de la garantie

4.1 La responsabilité du Fournisseur est limitée dans tous les cas à la faute lourde et à l'intention illicite. Toute autre responsabilité est expressément exclue. La responsabilité des auxiliaires du Fournisseur est totalement exclue.

4.2 En cas de constatation, par le Client, d'un défaut de fabrication (couleur, taille, matériau, etc.), il en informe le Fournisseur dans les meilleurs délais, mais au plus tard 15 jours dès la réception de la marchandise. La garantie ne couvre pas le matériel ni les consommables tels que matériaux tissus ou autres. Elle ne s'applique pas non plus aux défauts dus à une usure normale, à une manipulation incorrecte ou à une dégradation résultant d'un acte volontaire ou d'une négligence de l'acheteur ou du tiers. Elle ne s'applique qu'à des défauts de fabrication initiale ou à des défauts liés au transport de la marchandise lors de la livraison. Le Fournisseur a le choix de prendre en charge la garantie par la réparation, le remplacement, la modification de la commande ou la diminution du prix de la marchandise (réduction a posteriori du prix d'achat). La couverture de la garantie n'est prise en compte que dans la mesure où il n'existe pas de clauses d'exclusion telles que l'usure normale, les dommages résultant de mauvaises manipulations, les interventions ou la mauvaise utilisation ainsi que des dommages liés aux éléments naturels, à l'humidité, à des chocs etc. Sinon, la garantie s'applique selon les dispositions légales.

4.3 Si une garantie est accordée sur la marchandise au-delà des dispositions légales, celle-ci dépend des conditions de garantie écrites particulières du Fournisseur. Les éventuelles garanties supplémentaires accordées par les collaborateurs du Fournisseur, en particulier dans le cadre de prestations de conseil etc., ne présentent un caractère obligatoire que dans la mesure où elles ont été fixées par écrit. Si le Fournisseur accorde par écrit une garantie allant au-delà de la garantie légale pour le produit et qu'aucunes conditions de garantie spéciales ne sont jointes, alors les principes suivants s'appliquent : La période de garantie du produit en question commence à la date d'achat du produit. Le Fournisseur garantit l'absence de défaut sur le produit pendant le délai de garantie compte tenu des restrictions énoncées ci-après : la garantie ne s'applique pas aux consommables ainsi qu'aux défauts liés à une usure normale ou résultant d'une mauvaise manipulation de la marchandise par le Client ou d'une utilisation inappropriée de la marchandise. En cas de recours à la garantie, le Fournisseur décide si le produit sera réparé à ses frais, s'il sera remplacé ou si le prix d'achat sera remboursé au Client contre retour du produit (couverture de garantie). Dans certaines conditions, le Fournisseur peut exiger que les frais de retour soient mis à la charge de l'acheteur. Toute autre réclamation au titre de la garantie est exclue. La prestation de garantie est fournie dans chacune des filiales sur présentation du produit et de la preuve d'achat. Les droits légaux du Client, en particulier ceux liés aux défauts du produit, restent inchangés.

§ 5 Dommages liés au transport, réclamations

Le Client doit, en prenant possession des colis, les vérifier en présence du livreur, même si les emballages paraissent intacts. Toute constatation doit être signalée au transporteur et les réserves confirmées par écrit au Fournisseur dans les 48h ouvrables suivant la réception de la marchandise. Le Client doit se faire confirmer par écrit les dommages évidents et apparents liés au transport lors de la réception par le livreur (transporteur). Les dispositions §4 et §5 s'appliquent en conséquence.

§ 6 Inscription & protection des données

6.1 Une commande de livraison peut être effectuée soit à l'aide d'un compte visiteur unique soit à l'aide d'un compte utilisateur durable (en résumé : "Inscription"). Dans les deux cas, le Client doit fournir les données nécessaires à la prestation pour pouvoir utiliser le service.

6.2 Seules les personnes majeures et les personnes physiques et morales ayant la pleine capacité juridique peuvent s'inscrire. L'inscription est gratuite.

6.3 Le Client garantit que les informations fournies sont complètes et exactes. Le Client s'engage à informer le Fournisseur de toute modification de ces données. Les champs indiqués comme obligatoires doivent être remplis pour pouvoir procéder à une inscription. Il est particulièrement important d'indiquer une adresse mail actuelle qui sera associée au Client et que le Client consulte régulièrement. Pour cela, le procédé double-opt-in est utilisé. Une fois l'inscription terminée, le Client reçoit un lien sur l'adresse mail qu'il a indiquée ; il clique ensuite sur ce lien pour terminer la procédure d'inscription et confirmer celle-ci.

6.4 Si le Client crée un compte utilisateur durable, il choisit un mot de passe lors de l'inscription pour pouvoir ensuite se connecter. Le Client doit garder ce mot de passe secret et ne le communiquer à personne. Si le Client pense que d'autres personnes connaissent son mot de passe, il doit le changer rapidement et en informer le Fournisseur le cas échéant. Il est de la responsabilité du Client d'empêcher une utilisation frauduleuse de son nom d'utilisateur, mot de passe ou de toute autre information de connexion. Le Fournisseur part du principe que lorsqu'il y a connexion sur un compte, c'est bel et bien le Client autorisé qui se connecte. Le Fournisseur n'endosse aucune responsabilité relative aux conséquences d'une utilisation frauduleuse des données de connexion. Une perte ou un soupçon d'utilisation non autorisée du nom d'utilisateur, du mot de passe ou tout autre problème lié à l'utilisation de la boutique en ligne doit être immédiatement signalé au Fournisseur.

6.5 Les données personnelles du Client pouvant être collectées sur le Site internet sont les suivantes :

- (Le cas échéant) Création de compte/profil : sont notamment enregistrées, lors de la création du compte/profil, le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de téléphone ainsi que les données de connexion.

- (Le cas échéant) Connexion au Site internet : à cette occasion, sont notamment enregistrées, les données de connexion, de navigation ou encore de localisation.

- (Le cas échéant) Paiements sur le Site internet : en cas de transaction financière sur le Site internet, via les prestataires PAYPAL et STRIPE sont enregistrées les coordonnées bancaires ou encore les données relatives à la carte de crédit auprès de ces prestataires uniquement.
- (Le cas échéant) Discussions en ligne : lorsque le Client communique avec d'autres utilisateurs sur le Site internet, les données relatives à ces échanges sont enregistrées.
- (Le cas échéant) Informations en provenance de tiers : Certaines données (en particulier le nom, le prénom et les coordonnées téléphoniques et/ou postales) sont susceptibles d'avoir été transmises au Fournisseur, avec l'accord préalable du Client, par les partenaires du Fournisseur. Dans ce cas, le traitement des données sera régi par les présentes stipulations.
- (Le cas échéant) Contact : Lors du remplissage du formulaire de contact, sont collectés le nom, le prénom, l'adresse électronique et le message du Client.

6.6 Cookies : Les Cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du Site internet et 3, afin de collecter certaines informations (en particulier, l'adresse IP, des informations relatives à l'ordinateur utilisé pour la navigation, le mode de connexion, le type et la version du navigateur internet, le système d'exploitation et d'autres identifiants techniques ou encore l'adresse URL des connexions, y compris la date et l'heure, ainsi que le contenu accédé). Le Client a la possibilité de désactiver les Cookies à partir des paramètres du navigateur.

6.7 Les utilisations des données personnelles du Client sont principalement les suivantes :

- accès et utilisation du Site internet ;
- vérification et authentification des données ;
- optimisation de l'agencement et du fonctionnement du Site internet;
- lutte contre les fraudes, utilisations abusives, virus et autres logiciels malveillants ;
- gestion de la relation client ;
- (Le cas échéant) mise en place et gestion d'un espace de communication entre utilisateurs du Site internet ;
- (Le cas échéant) fourniture d'une assistance utilisateurs ;

- (Le cas échéant) gestion des services de paiement ;
- (Le cas échéant) fourniture de contenus et services personnalisés, en fonction de l'historique de navigation, des préférences et centres d'intérêts ;
- (Le cas échéant) envoi d'informations commerciales et de messages publicitaires, en fonction de l'historique de navigation, des préférences et centres d'intérêts.

6.8 Lorsque certaines informations sont obligatoires pour accéder à des fonctionnalités spécifiques du Site internet, ce caractère obligatoire est indiqué au moment de la saisie des données. En cas de refus de la part du Client de fournir des informations obligatoires, celui-ci peut se voir l'accès à certains services, fonctionnalités ou rubriques du Site internet, refusé.

6.9 Les informations personnelles du Client sont conservées aussi longtemps que nécessaire pendant toute la durée de la fourniture des marchandises et services, sauf s'il exerce, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation ou qu'une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

6.10 Pendant cette période, le Site internet met en place les moyens organisationnels, logiciels, juridiques, techniques et physiques aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du Fournisseur, habilités en raison de leurs fonctions et tenus à une obligation de confidentialité. Cependant, les données collectées pourront éventuellement être communiquées à des sous-traitants chargés contractuellement de l'exécution des tâches nécessaires au bon fonctionnement du Site internet et de ses services ainsi qu'à la bonne gestion de la relation clientèle, sans que le client ait besoin de donner son autorisation. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les sous-traitants n'ont qu'un accès limité aux données personnelles et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données personnelles sans le consentement préalable écrit ou oral du Client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

§ 7 Compensation, retenue

Le Client ne peut prétendre à un droit à compensation que si ses revendications ont été constatées de façon juridiquement valable ou si le Fournisseur les a reconnues ou qu'elles sont incontestées. Le Client ne peut faire valoir ses droits de rétention et une éventuelle compensation que si la revendication concerne le même contrat d'achat.

§ 8 Propriété Intellectuelle

Les photos, textes, illustrations, icônes, documents, symboles, logos, expressions, tels qu'ils apparaissent sur le Site internet, sont de la propriété seule et exclusive du Fournisseur. Ce dernier se réserve le droit d'actionner en justice tout contrevenant ou utilisateur indu.

§9 Validité des CGV et For

9.1 La validité des présentes CGV ainsi que des relations juridiques entre le Fournisseur et le Client relève exclusivement du droit suisse à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

9.2 Le for exclusif pour toute procédure est celui des tribunaux genevois, dans la mesure où aucun for du consommateur à caractère obligatoire selon le Code de procédure civil suisse n'est évoqué.

SILVER INTERNATIONAL SA
Rue Chantepoulet 1-3
1201 Geneva
Switzerland

info@silver-international.com
hello@californian-living.com