

HELVESKO

Les chaussures confortables

Conditions générales de vente

Conditions générales de vente de l'entreprise HELVESKO pour les transactions effectuées avec les consommateurs.

HELVESKO AG
Kreuzmatte 10
6260 Reiden LU

Tél. 061 816 98 88
Fax 061 816 98 80
info@helvesko.ch
www.helvesko.ch

1. Champ d'application et partenaires contractuels

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes passées par des clients résidant en Suisse ou au Liechtenstein. Le contrat de vente est conclu avec HELVESKO AG, Kreuzmatte 10, 6260 Reiden LU.

2. Offre et conclusion du contrat

Toute commande passée est une commande contraignante. Nous vendons nos produits pour un usage privé dans les quantités destinées aux ménages. Dès réception de la commande, HELVESKO confirme l'avoir reçue par le biais d'un email automatisé. Cette confirmation ne constitue pas encore une acceptation du contrat, mais uniquement une confirmation de commande. Les articles du panier ne sont ni réservés, ni considérés comme une commande ferme. Quel que soit le mode de paiement, le contrat d'achat n'est conclu que lorsqu'HELVESKO livre la marchandise. La facture correspondante est jointe à la marchandise. Le contrat est exclusivement conclu pour les articles expressément mentionnés sur la facture, la confirmation de commande ou la confirmation d'expédition. En cas de paiement anticipé, la réception du paiement est confirmée par HELVESKO. Le contrat est conclu en allemand ou en français.

3. Droit de retour / Retour de livraison

Vous pouvez retourner les marchandises livrées sans en donner la raison dans les 14 jours après la livraison. Les marchandises doivent être retournées à HELVESKO AG, Kreuzmatte 10, 6260 Reiden. L'exercice du droit de retour entraîne la transformation du contrat de vente en une relation de retour selon laquelle les prestations reçues dans le cadre du contrat de vente doivent être remboursées. Les articles suivants sont exclus du droit d'échange et de retour:

- Chaussures spécialement modifiées (élévation d'un talon ou extension d'un velcro, p. ex.)
- Chaussures portées dans la rue
- Fabrication sur mesure à la demande du client

3.1 Retour par la poste

Vous pouvez nous renvoyer votre colis par la poste en Suisse ou via un Relais Colis. Vous trouverez plus d'informations sur le Relais Colis et le point de collecte le plus proche de chez vous sur le lien suivant: www.paecklipunkt.ch

Les frais de retour sont à la charge du client. Veuillez utiliser l'étiquette et le bordereau de retour fournis avec l'article.

Après réception des marchandises retournées, vous recevrez une confirmation par email. Le prix d'achat déjà payé vous sera remboursé sans délai.

3.2 Retour via un magasin HELVESKO

Les marchandises achetées dans un magasin HELVESKO ou commandées sur la boutique en ligne peuvent être échangées ou retournées dans un magasin HELVESKO dans un délai de 14 jours à compter de la date d'achat ou de la date de la facture.

4. Prix et frais d'expédition

4.1 Prix

Les prix indiqués sur les pages de produits comprennent la taxe sur la valeur ajoutée légale et autres composantes du prix. Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF). Les prix en vigueur sont les prix applicables au moment de la réception de la commande. Les prix et autres coûts sont exclusivement valables pour les envois en Suisse et au Lichtenstein.

4.2 Frais d'expédition

Aux prix indiqués s'ajoutent les frais d'expédition. HELVESKO livre les articles commandés par colis à votre domicile. Les frais de port et d'emballage de CHF 8,90 sont indiqués séparément au cours du processus de commande et sur la facture jointe lors de la livraison. Les frais liés à une éventuelle livraison partielle sont à notre charge.

5. Conditions de livraison

5.1 La livraison n'est effectuée qu'à une adresse postale en Suisse et au Liechtenstein. L'adresse de commande et l'adresse de livraison ne doivent pas nécessairement être identiques. Nous effectuons la livraison à toute adresse pouvant être indiquée dans le bon de commande.

5.2 Le délai de livraison standard est de 3 à 5 jours ouvrables, sauf indication contraire dans l'offre. En cas de mode de paiement anticipé, le délai de livraison est de 3 à 5 jours ouvrables après réception du paiement. Dans tous les cas, veuillez noter les informations relatives à la disponibilité des articles lors du processus de commande. Nous vous informerons de tout retard de livraison.

5.3 En tant que nouveau client, vous pouvez commander 2 paires de chaussures lors de votre premier achat.

5.4 Lorsque tous les produits commandés ne sont pas en stock et dans la mesure où cela reste raisonnable pour vous, nous nous réservons le droit d'effectuer des livraisons partielles. Une livraison partielle n'entraîne pas de frais supplémentaires pour vous.

5.5 Lorsqu'un article commandé n'est pas disponible, nous pouvons éventuellement vous proposer un produit d'un prix et d'une qualité équivalents. Lorsqu'aucun produit comparable n'est disponible ou si vous ne souhaitez pas recevoir un tel produit, nous vous rembourserons sans délai tout paiement déjà effectué.

5.6 Lorsque les marchandises livrées comportent des dommages de transport évidents, veuillez le signaler au service de livraison dès réception de votre commande et nous contacter au 061 816 98 88 ou via info@helvesko.ch. Ne pas procéder à une réclamation ou ne pas nous contacter n'aura aucune conséquence sur votre garantie légale. Cependant, vous nous aiderez à faire valoir nos propres droits auprès de la société de transport ou de l'assurance transport et à vous assurer une livraison irréprochable, à l'avenir.

5.7 Lorsque la marchandise ne peut pas être livrée après trois tentatives de livraison et par la faute du client, HELVESKO se réserve le droit de résilier le contrat. Tout paiement effectué sera remboursé.

5.8 En tant que membre de l'Association suisse de vente à distance (ASVAD), nous garantissons la fiabilité d'une entreprise digne de confiance. La qualité de fabrication de chaque article commandé auprès d'HELVESKO a été vérifiée par un contrôle strict de nos marchandises.

6. Modes de paiement

Vous avez le choix entre les modes de paiement suivantes:

6.1 Achat sur facture

Le prix d'achat doit être payé dans les 14 jours. La facture et le bulletin de versement seront joints à votre livraison. Afin de garantir notre risque de crédit et en fonction de la solvabilité de chacun, nous nous réservons le droit de n'effectuer la livraison qu'après paiement anticipé. La vérification de la solvabilité est effectuée par la société Intrum SA.

6.2 Paiement anticipé

Si vous choisissez de régler votre commande par paiement anticipé, nous vous communiquerons nos coordonnées bancaires avec la confirmation de commande et vous livrerons la marchandise après réception du paiement.

6.3 Achat par carte de crédit

Lorsque le paiement est effectué par carte de crédit, le compte du client sera débité lors de l'émission de la facture et de l'expédition des marchandises. Nous acceptons les cartes MasterCard, VISA et Maestro. Les renseignements suivants sont nécessaires au cours de la procédure de commande: numéro de la carte, titulaire de la carte, période de validité, société de carte de crédit, code de vérification à trois chiffres de la carte.

7. Retard de paiement / Rappel / Recouvrement

Lors d'un achat sur facture, le prix d'achat est dû dans un délai de 14 jours après la livraison de la marchandise. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, le client est en retard de paiement. En cas de retard de paiement, vous recevrez automatiquement un rappel écrit. Dès l'avis de recouvrement suivant, nous facturons une pénalité de retard de CHF 10,-.

Dès lors que nos rappels restent sans effet, nous confions le recouvrement de la dette à une société de recouvrement.

Frais en cas de retard de paiement: frais de traitement (au plus tôt à partir du 80^e jour suivant la date de la facture lors de la transmission à la société de recouvrement) en fonction du montant de la créance en CHF: 37.- (jusqu'à 19.-); 58 (jusqu'à 59.-); 145.- (jusqu'à 399.-); 225.- (jusqu'à 999.-); 285.- (jusqu'à 1999.-); 385.- (à partir de 2000.-).

8. Réserve de propriété

Les marchandises restent la propriété d'HELVESKO jusqu'à leur paiement intégral.

9. Garantie

Lorsqu'il n'est pas fait mention d'une garantie allant au-delà de la garantie légale, pour un article, la garantie légale de deux ans s'applique. Lorsque les articles livrés présentent des défauts, vous devez nous en informer immédiatement, sinon, la marchandise est considérée comme acceptée. La garantie HELVESKO consiste à remédier aux défauts constatés. Selon votre choix, il peut s'agir d'une exécution ultérieure, de la suppression d'un défaut (rectification) ou de la livraison de marchandise exempte de tout défaut (remplacement). Si l'exécution ultérieure échoue, le client a le droit de résilier le contrat, sauf s'il s'agit de défauts mineurs. Le client n'a pas droit à une réduction de prix; HELVESKO reste cependant libre de proposer une option de réduction du prix d'achat au client.

10. Bons d'achat/bon de publicité et réductions

Les bons d'achat sont valables 2 ans à compter de la date d'émission. Les bons d'achat promotionnels ne sont pas cumulables avec d'autres bons/réductions. Un paiement en espèces n'est pas possible et la marque LU Couture est exclue.

11. Accord relatif à l'utilisation de la Protection acheteur de Trusted Shops

Grâce à la Protection acheteur de la société Trusted Shops AG, vous pouvez sécuriser gratuitement les commandes passées dans notre shop en ligne jusqu'à un montant de 4'000 francs. Les Conditions d'utilisation des services Trusted Shops s'appliquent et sont disponibles ici. La conclusion de la Protection acheteur s'effectue en cliquant sur le bouton correspondant de la Trustcard, qui apparaît sous forme de pop-up sur la page de remerciement après avoir passé une commande. Pour pouvoir

vous proposer la Protection acheteur, la Trustcard doit avoir accès aux données de la commande qui sont stockées dans la mémoire tampon de votre navigateur. L'accès est uniquement local et aucune donnée de commande n'est transmise à Trusted Shops avant que vous n'optiez activement pour la Protection acheteur. Les informations relatives à la protection des données chez Trusted Shops sont jointes aux Conditions d'utilisation des services Trusted Shops dont le lien figure ci-dessus.

12. Erreurs d'impression et de données

Nous ne sommes pas responsables des erreurs d'impression dans nos supports publicitaires ou des erreurs de données dans notre shop en ligne. De même, nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'affichage de prix erronés par inadvertance, d'erreurs dans les illustrations, les descriptions de produits ou d'autres textes tels que les bons d'achat ou les actions de réduction.

13. Protection des données

Vous trouverez de plus amples informations dans la rubrique «Protection des données».

14. Lieu de juridiction

Le droit suisse s'applique. Le lieu de juridiction est Willisau (LU). Demeurent réservées les dispositions légales obligatoires. Nous nous efforçons de régler à l'amiable toute divergence d'opinion découlant de notre relation contractuelle.

En cas de doute, le texte de la version allemande fait foi.

Version: juin 2024