

## Conditions générales de vente en ligne de Keramik Laufen AG

<https://www.laufen-cleanet.com/ch-fr/> [www.laufen-cleanet.com] est la marketplace (« Marketplace ») sur laquelle Keramik Laufen AG offre certains produits Laufen. Vous avez la possibilité d'utiliser le présent site Internet pour commander des produits et réaliser les achats chez Keramik Laufen AG (« Laufen »), société ayant son siège social à Wahlenstrasse 46, 4242 Laufen, titulaire du numéro d'immatriculation CHE-105.987.987.

Les présentes conditions de vente régissent l'achat et la livraison des produits offerts sur le présent site Internet.

### 2. LES PRODUITS

Vous pouvez trouver ici <https://www.laufen-cleanet.com/ch-fr/commande-des-consommables.html> les produits commercialisés par Laufen (les « **Produits** »). Vous trouverez à côté de chaque produit les caractéristiques de celui-ci, son prix de vente et les frais de préparation et de livraison.

### 3. PROCESSUS D'ACHAT SUR LA MARKETPLACE

3.1 Vous pouvez utiliser vos données personnelles lors du processus d'achat si vous êtes déjà inscrit. Si ce n'est pas le cas, vous avez également l'option de vous inscrire pour accélérer le processus lors de futurs achats. Si vous préférez, vous pouvez réaliser l'achat sans vous inscrire, en choisissant l'achat en tant que « gast , invitée ».

3.1.1 Lors du processus d'enregistrement de vos données personnelles et de celles de votre(vos) appareil(s), vous devez saisir <https://www.laufencleanet.com/ch-fr/extension-de-la-garantie.html>, <https://www.laufen-cleanet.com/ch-fr/customer/account/create/> ou <https://www.laufencleanet.com/ch-fr/contacts>.

De même, vous pouvez introduire les données de l'installateur ou du service technique qui a installé le produit, la date de première utilisation est obligatoire.

3.1.2 Le fait de vous inscrire, vous et votre appareil, vous donne automatiquement l'avantage de profiter d'une prolongation d'une année supplémentaire de la garantie des pièces de rechange que votre appareil pourrait avoir besoin. Cette prolongation est offerte par Laufen. Vous recevrez une confirmation par e-mail après le processus d'inscription.

3.1.3 Les champs comportant un astérisque sont obligatoires. Si vous ne saisissez pas les informations demandées dans ces champs, Laufen pourra refuser unilatéralement de traiter la demande.

Vous garantissez à Laufen la véracité des données que vous communiquez sur votre personne, ainsi que leur mise à jour.

Données que l'acheteur communique à Laufen au moment de l'inscription.

Nom complet ou raison sociale : \_\_\_\_\_

Numéro d'identification fiscale : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Courrier électronique : \_\_\_\_\_

Numéro de série de l'appareil : \_\_\_\_\_

Date de mise en service de l'appareil : \_\_\_\_\_

Si vous êtes une personne physique :

(a) Confirmation que vous êtes majeur : \_\_\_\_\_

(b) Vous achetez les produits pour un usage (i) privé / (ii) professionnel ?

Vous garantissez à Laufen que les données communiquées par vous sur votre personne sont exactes et mises à jour.

### 3.2. Traitement des données à caractère personnel.

Les données que vous communiquez seront traitées de manière confidentielle et conformément aux dispositions suivantes :

(a) Les données que vous nous communiquez lors de votre inscription sur le site Internet [www.laufen-cleanet.com](http://www.laufen-cleanet.com) ou par courrier postal, seront intégrées dans un fichier dont Laufen est responsable, pour y être traitées aux fins de procéder au contrôle, à la maintenance, à la gestion et à l'amélioration de la relation que vous avez établie avec Laufen en qualité d'utilisateur de la Market-place, ce qui inclut notamment le traitement des consultations et des demandes d'information.

(b) Sauf indication contraire de votre part en cochant la case habilitée à cet effet pendant le processus d'inscription, vous donnez votre consentement pour que vos données puissent être traitées par Laufen ou par n'importe quelle autre société du Groupe Laufen, afin que vous soient transmises des informations sur les produits et les services, les promotions et les offres spéciales. Celles-ci incluront l'information qui serait susceptible, d'après nous, d'intéresser l'utilisateur à partir de l'analyse des différentes informations qu'il nous communique, ou découlant de sa navigation et de l'utilisation du site Internet, y compris les transactions réalisées au travers de celui-ci.

Nous pourrions ainsi vous envoyer cette information par l'un des moyens suivants :

- Courrier électronique
- Téléphone (y compris des appels automatisés, c'est-à-dire un appel qui laisse un message préenregistré avec un contenu promotionnel et publicitaire sur votre téléphone)
- Message de texte SMS ou n'importe quel autre type de message électronique (y compris MMS, messages graphiques, messages en vidéo ; messages instantanés, etc.)

- Courrier postal
- Télécopie
- N'importe quel autre moyen équivalant que Laufen considère pertinent à chaque moment

Vous pourrez à tout moment révoquer le consentement donné, ainsi que vous opposer au traitement de vos données selon la forme prévue, en adressant un courrier à la direction suivante: [verkauf-ch@laufen.ch](mailto:verkauf-ch@laufen.ch)

#### **4. CONDITIONS DE VENTE**

4.1. Lorsque vous sélectionnez les Produits que vous souhaitez acheter, vous acceptez expressément les conditions de vente de la présente Marketplace.

4.2. Veuillez indiquer le lieu de livraison des Produits pendant le processus d'achat. Veuillez tenir compte que, pour des raisons logistiques, Laufen n'est en mesure d'effectuer des livraisons de Produits que sur le territoire de la Suisse et La principauté de Liechtenstein. Le prix d'achat des Produits qui vous sera communiqué à la fin de votre sélection, auquel se réfère le paragraphe 4.3, inclut le service de préparation et de livraison desdits produits au lieu que vous aurez indiqué.

4.3. Une fois la sélection des Produits que vous souhaitez acheter terminée, la Market-Place affichera le montant total du prix d'achat des produits et la taxe sur la valeur ajoutée correspondante. Vous devrez effectuer le paiement du prix des Produits et de la taxe sur la valeur ajoutée correspondante par l'un des moyens de paiement suivants :

4.3.1 Virement bancaire sur le compte suivant : UBS Switzerland AG, 4002 Basel; IBAN: CH13 0023 0230 1010 8603 7; BIC: UBSWCHZH80A

4.3.2 Paiement par PayPal ( € ), en tenant compte du fait que le prix total d'achat et la taxe sur la valeur ajoutée seront convertis en la valeur de paiement totale en euros ; vous procéderez au paiement sur

le compte de réception des fonds de Laufen (Roca GmbH, Feincheswiese 17, 56424 Staudt, Deutschland) pour cette valeur de paiement total en euros.

4.3.3 Paiement par Carte bancaire ( € ), en tenant compte du fait que le prix total d'achat et la taxe sur la valeur ajoutée seront convertis en la valeur de paiement totale en euros ; vous procéderez au paiement sur le compte de réception des fonds de Laufen (Roca GmbH, Feincheswiese 17, 56424 Staudt, Deutschland) pour cette valeur de paiement totale en euros.

Une fois le paiement effectué, vous recevrez un courrier électronique confirmant la réception du montant par Laufen. En cas de paiement par PayPal ou par carte bancaire, la confirmation est associée à la confirmation d'achat.

4.4. L'achat ne sera pas considéré comme étant réalisé jusqu'à ce que vous ayez reçu un [courrier électronique] de Laufen acceptant votre commande. C'est uniquement à partir de cette acceptation que le montant correspondant au paiement des Produits achetés sera transféré à Laufen.

Vous recevrez un courrier électronique de la part de Laufen en cas de refus de votre commande. Laufen vous remboursera le prix payé sans coût supplémentaire à votre charge.

4.5. Vous recevrez les Produits achetés au lieu de livraison que vous ayez indiqué généralement dans un délai de 20 jours à compter de l'acceptation de votre commande par Laufen. Vous recevrez avec les Produits la facture correspondante.

4.5.1 La présente Marketplace est conçue pour réaliser des envois sur la base de coûts de transport prédéterminés dans les limites du territoire la Suisse et de Liechtenstein. Si vous souhaitez venir chercher le produit, veuillez-vous rendre à l'adresse postale de Laufen : Keramik Laufen AG, Wahlenstrasse 46, 4242 Laufen ou bien contactez Laufen

en appelant au 0848 00 42 42 ou en écrivant à l'adresse suivante [verkauf-ch@laufen.ch](mailto:verkauf-ch@laufen.ch)

4.6. Après réception des Produits à votre domicile, vous devez les examiner en détail afin de vérifier s'ils sont en bon état. Si vous détectez un défaut ou une erreur dans le Produit qui vous a été fourni ou dans la quantité des Produits fournis, veuillez en informer Laufen dans les 4 jours suivants, par le biais de l'espace suivant dans la Marketplace, ou en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : [verkauf-ch@laufen.ch](mailto:verkauf-ch@laufen.ch). Veuillez indiquer dans votre message les raisons du défaut ou de l'erreur de manière détaillée. S'il s'agit d'un défaut ou d'une erreur imputable à Laufen, celle-ci remplacera ou réparera (au choix de Laufen) le Produit défectueux ou corrigera l'erreur dans les plus brefs délais, sans coût supplémentaire à votre charge.

4.7. Les conditions de rétractation de la Marketplace lors d'achat des Produits ou du remboursement de ces derniers sont les suivantes :

(a) Laufen n'est en aucun cas obligée à accepter (même dans le cas d'un éventuel exercice du droit de rétractation prévu au paragraphe (d) suivant) le remboursement des Produits endommagés qui ont été utilisés, ou des Produits dont il manque certains de leurs composants ou parties, sauf si cet état est dû à l'un des défauts prévus au paragraphe 4.6 précédent.

(b) Si vous exercez votre droit de rétractation de l'achat de Produits à n'importe quel moment avant l'acceptation de votre commande par Laufen, aucun frais ne sera à votre charge.

(c) Si vous exercez votre droit de rétractation de l'achat de Produits après acceptation de votre commande par Laufen, celle-ci sera autorisée à retenir un montant équivalant à 5 % du prix payé par vous, avec un minimum de 10 €.

(d) Droit de rétractation. Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de réception du dernier Produit acheté

à Laufen pour retourner les Produits et exercer votre droit de rétractation sur ces derniers, sans avoir à payer de pénalité ni à justifier de motifs.

Afin d'exercer le droit de rétractation, vous devez envoyer à Laufen le formulaire de retour que vous trouverez dans la Marketplace, et l'envoyer à l'adresse de courrier électronique suivante : [verkaufch@laufen.ch](mailto:verkaufch@laufen.ch), ou à la suivante adresse postale de Keramik Laufen AG, Wahlenstrasse 46, 4242 Laufen, ou par n'importe quel autre moyen garantissant la réception de la communication par Laufen.

Si le Produit retourné fait partie d'un achat incluant plus d'un produit qui, dans son ensemble, a bénéficié d'une réduction ou d'une promotion, le remboursement devra inclure l'ensemble des Produits ayant fait l'objet de la réduction ou de la promotion.

Après réception par Laufen des Produits que vous retournez suite à l'exercice de votre droit de rétractation dans le délai correspondant et une fois vérifié l'état correct des Produits retournés, Laufen remboursera le prix d'achat du Produit, ainsi que les frais de livraison du Produit selon le moyen le moins onéreux de livraison ordinaire. Le remboursement du prix aura lieu dans les 30 jours après la réception du Produit par Laufen, et sera effectué au travers du même moyen de paiement que celui utilisé par vous lors du paiement du prix du Produit.

Nous vous rappelons que les frais de transport correspondant au remboursement des biens achetés seront à la charge de l'acheteur.

(e) Après expiration du délai d'exercice du droit de rétractation, vous pourrez retourner les Produits achetés uniquement si Laufen l'accepte expressément.

## **5. GARANTIE DES PRODUITS**

Les Produits achetés sur la Market-place bénéficient du régime de garantie générale offert par Laufen pour tous ses produits: <https://www.laufen-cleanet.com/ch-fr/commande-des->

[consommables.html](#). Si après l'évaluation correspondante, Laufen constate que le Produit est défectueux ou qu'il a été endommagé pour des causes imputables à Laufen, Laufen pourra opter pour (1) la substitution du Produit défectueux par un nouveau Produit, auquel cas Laufen supportera les coûts nécessaires à cette substitution, ou (2) la réparation du produit ; dans ce cas, Laufen supportera alors les coûts de réparation et de remboursement du produit défectueux. Ces processus devront être réalisés conformément à la législation relative aux garanties après-vente pour les produits de consommation.

## **6. LÉGISLATION APPLICABLE.**

Les présentes conditions générales de vente seront régies et interprétées conformément au droit suisse. Seront compétents les tribunaux et les juridictions de la ville de Laufen pour la résolution de conflits résultant des opérations réalisées dans le cadre de la présente Marketplace.

En cas de problème lors de votre achat en ligne, vous pouvez utiliser le lien suivant comme alternative <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> afin d'essayer de trouver une solution extrajudiciaire, du moment que vous résidez dans l'Union européenne et que l'entreprise soit également établie sur le territoire de l'Union européenne.