

# Conditions générales de vente (CGV) pour la Boutique en ligne et les Services en ligne HORNBAACH

## §1 Règles générales

1. La société HORNBAACH Baumarkt (Schweiz) AG, Schellenrain 9, CH-6210 Sursee (ci-après le «Fournisseur») exploite sur Internet sous [www.hornbach.ch](http://www.hornbach.ch) (ci-après le «site Internet») une boutique en ligne et propose entre autres le service «Commander & se faire livrer» (ci-dessous § 2) ainsi que le service «Réserver & retirer» (ci-dessous § 3). Les § 2 et § 3 listent les dispositions applicables à ces services, les § 1 et §§ 4-11 listent quant à eux les dispositions applicables à tous les services HORNBAACH.

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 tous les utilisateurs de la boutique en ligne qui font appel à un service (ci-après le «Client»). Pour cela, la version des CGV applicable pour le Client qui commande ou qui réserve est celle valable au moment de la commande ou de la réservation et accessible sous le lien [www.hornbach.ch](http://www.hornbach.ch).

3. En envoyant la commande ou la réservation électronique, le Client accepte la validité des CGV. Par cette démarche, le Client exclut expressément toutes conditions générales de vente qui lui seraient propres.

4. Le Fournisseur ne garantit aucune accessibilité spécifique de son site Internet pour l'utilisation de la boutique en ligne et des services. Pour des raisons techniques, les couleurs réelles des produits proposés peuvent différer de celles affichées dans la boutique en ligne et l'appli HORNBAACH.

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»

### 1. Généralités

Avec le service «Commander et se faire livrer», le client peut commander des marchandises au service de façon électronique après enregistrement d'un compte utilisateur durable ou grâce à un compte visiteur unique (ci-après § 8).

### 2. Commande

En cliquant sur le bouton «Commander en ligne», le Client peut sélectionner des articles individuels pour les acheter. En cliquant sur le bouton «Panier», le Client peut vérifier le contenu du panier et le modifier. Il est également possible qu'un collaborateur choisisse des articles pour le client dans la boutique en ligne lors d'un entretien de conseil en magasin et envoie ensuite le panier au compte client. 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 - voir 3.

### 3. Offre, conclusion du contrat

Les produits 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.

### 4. Sauvegarde du texte contractuel

Le Fournisseur ne sauvegarde pas le texte contractuel; veuillez sauvegarder vous-même votre commande et les CGV dans le cas où vous souhaiteriez les consulter plus tard.

### 5. Livraison, frais de livraison

La livraison s'effectue par service de colis ou par un transporteur. 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. Les supports de charge et le matériel d'emballage restent chez le client. La livraison s'effectue à l'adresse de livraison indiquée par le Client. La livraison n'est possible que sur le territoire suisse. Vous trouverez ici plus d'informations au sujet des conditions et des frais de livraison, qui font partie intégrante du contrat d'achat: [www.hornbach.ch/questions](http://www.hornbach.ch/questions).

Dans tous les cas, des limites quantitatives demeurent réservées. Si une des marchandises commandées par le Client ne se trouvait pas en stock, cela n'affecte pas 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.

### 6. Prix

Tous les prix indiqués en CHF (Francs suisses) sont des prix bruts et incluent la TVA.

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

## 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.

## 8. Paiement

8.1 Le paiement peut être effectué au choix par carte de crédit, par PostFinance, par un achat sur facture ainsi que par paiement anticipé ou PayPal. Le Fournisseur se réserve le droit d'exclure certains moyens de paiement dans certains cas ou de proposer de nouveaux moyens de paiement.

8.2 Lors d'un achat sur facture, le montant figurant sur la facture doit être versé sur le compte de notre partenaire externe, la société Riverty (Riverty GmbH, Gütersloher Str. 123, 33415 Verl, Allemagne / Riverty) avant la date d'expiration indiquée sur la facture (Clients privés: [https://documents.riverty.com/terms\\_conditions/payment\\_methods/invoice/ch\\_fr/default/](https://documents.riverty.com/terms_conditions/payment_methods/invoice/ch_fr/default/) clients professionnels: [https://documents.riverty.com/terms\\_conditions/payment\\_methods/b2b\\_invoice/ch\\_fr/default/](https://documents.riverty.com/terms_conditions/payment_methods/b2b_invoice/ch_fr/default/)). Le moyen de paiement «Achat sur facture» n'est pas disponible pour toutes les offres de notre site Internet et présuppose qu'une vérification de solvabilité préalable a été effectuée avec succès par Riverty conformément au § 2, 8.3. Si le client est autorisé à effectuer un achat sur facture pour certaines offres après vérification de sa solvabilité, le paiement s'effectue en collaboration avec Riverty qui prend en charge la créance du fournisseur vis-à-vis du client après conclusion du contrat d'achat. Même en cas d'achat sur facture, le fournisseur reste responsable des questions générales du client (p. ex. au sujet de la marchandise, du délai de livraison, de l'envoi), des retours, réclamations ou notes de crédit.

8.3 Dans le cas 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 à cette fin.

8.4 Dans le cas d'un paiement par carte de crédit ou via PayPal, le montant à payer est généralement débité au moment de l'expédition de la marchandise; dans le cas de PostFinance, il est prélevé directement dès l'exécution du virement.

8.5 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 pourcent et de calculer pour chaque rappel de paiement des frais de rappel allant jusqu'à CHF 30.00 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. La société Riverty liée à un achat sur facture peut alors refuser à l'avenir les modalités de paiement des contrats de vente de ce Client, y compris vis-à-vis d'autres commerçants. Les Conditions générales de vente de Riverty s'appliquent:

- Pour les clients privés  
[https://documents.riverty.com/terms\\_conditions/payment\\_methods/invoice/ch\\_fr/default](https://documents.riverty.com/terms_conditions/payment_methods/invoice/ch_fr/default)
- Pour les clients professionnels  
[https://documents.riverty.com/terms\\_conditions/payment\\_methods/b2b\\_invoice/ch\\_fr/default](https://documents.riverty.com/terms_conditions/payment_methods/b2b_invoice/ch_fr/default)

## 9. Droit de rétractation

Le Fournisseur accorde au Client un droit de rétractation. Le Client est autorisé à retourner la marchandise au Fournisseur dans un délai de 30 jours. La période de rétractation commence à la réception de la marchandise par le Client.

Si le Client souhaite faire valoir ce droit, il doit retourner la marchandise à l'adresse de retour indiquée à la livraison pendant le délai de rétractation (cachet de la poste faisant foi). Si aucune adresse de retour n'est indiquée à la livraison, le Client peut se la procurer auprès du service HORNBACK sous le lien [onlineshop@hornbach.ch](mailto:onlineshop@hornbach.ch) ou en contactant le +41 41 929 64 99 (le Client ne doit payer que les frais de communication).

Le retour ne peut s'effectuer que si la marchandise est complète, si elle n'a pas été utilisée et si elle est intacte et renvoyée dans son emballage d'origine.

Sont exclues du droit au retour les marchandises fabriquées selon les spécifications du Client ou adaptées aux besoins spécifiques du Client, produits hygiénique, poissons, plantes et nourriture pour animaux.

En cas de retour, les services déjà reçus doivent être restitués et les avantages perçus doivent être remboursés. Si les marchandises reçues et les avantages (par ex. les avantages clients) ne peuvent pas être retournés ou seulement partiellement ou dans un état endommagé, le Client devra alors dédommager le Fournisseur en conséquence. Pour les articles pouvant être renvoyés par colis, c'est le Client qui prend en charge les frais et les risques liés à la réexpédition. Les articles qui ne peuvent pas être envoyés par colis sont pris en charge chez le Client à ses frais.

Ce droit de retour ne limite pas les droits légaux du Client.

## §3 Service «Réserver & retirer»

### 1. Généralités

Grâce à la fonction «Réserver et retirer», le Client peut, après s'être inscrit (sous § 8), réserver en ligne des produits pour les acheter dans un magasin HORNBACK. Pour cela, le Client sélectionne les produits souhaités parmi les produits disponibles à la réservation en ligne; il sélectionne également le magasin dans lequel il souhaite les retirer ainsi que l'heure. Lorsque la réservation est terminée, le Fournisseur confirme au Client la réception de la réservation par e-mail. Le Client peut, si cela lui est précisé, payer en magasin lors du retrait ou payer en ligne. Les produits sont ensuite stockés pour le Client soit au stand

d'information soit à la sortie marchandises du magasin sélectionné pendant 3 jours à partir de la date de retrait.

## 2. Réserve, conclusion du contrat

2.1 La réserve en ligne de produits destinés à l'achat dans un magasin HORNBACH via le site Internet ne génère pas de contrat d'achat sur la marchandise en question. La conclusion du contrat (contrat d'achat) ne s'effectue que dans le magasin HORNBACH du fait du retrait et du paiement de la marchandise réservée. En plus des présentes CGV, le contrat d'achat est soumis aux conditions générales de vente du magasin HORNBACH en question. Les présentes règles des CGV prévalent sur les règles des CGV du magasin HORNBACH en question.

2.2 Si le Client choisit un mode de paiement autre que « Paiement en magasin » dans le cadre de la réserve, il peut faire une offre ferme en envoyant une réserve. Le Client peut tout d'abord sélectionner différents articles en cliquant sur le bouton « Réserver et retirer ». La procédure de réserve se poursuit par un clic sur le bouton « Vers la réserve » dans le panier et par la saisie des données demandées lors de la procédure de réserve. Avant de conclure la réserve, le Client a la possibilité de vérifier l'absence d'erreurs de saisie dans sa réserve et de les corriger en cliquant sur le lien « Modifier », associé à chaque produit choisi. La procédure de réserve se termine en cliquant sur le bouton « Réserver maintenant ». En cliquant sur le bouton « Réserver maintenant », le client reçoit automatiquement par e-mail une confirmation de réserve de HORNBACH.

À tout autre égard, les conditions du § 2 s'appliquent en conséquence.

## 3. Prix

Tous les prix indiqués en CHF (Francs suisses) sont des prix bruts et incluent la TVA.

Pour les prix qui ne sont pas ronds en lien avec l'achat d'articles sous la rubrique « Réserver & retirer », lors du paiement à la caisse du magasin HORNBACH, 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.

## 4. Possibilités de paiement

Avec le service « Réserver et retirer », il est possible d'effectuer un paiement des marchandises via le site Internet. Le mode de paiement « Paiement en magasin » est proposé pour une réserve de marchandise d'une valeur d'au moins CHF 50.00. Lorsque le Client choisit le mode de paiement « Paiement en magasin », le règlement de la marchandise s'effectue au retrait dans le magasin HORNBACH sélectionné avec les moyens de paiement acceptés dans ce magasin.

## 5. Annulation de réserve

Le Client peut à tout moment annuler la réserve effectuée. L'annulation peut être effectuée en informant le magasin HORNBACH concerné. Les données de contact du magasin sont communiquées au Client dans l'e-mail de confirmation envoyé par le Fournisseur. L'annulation de réserve est gratuite pour le Client, hormis les coûts de la communication pour l'annulation de sa réserve.

## §4 Service de pose

### 1. Généralités

Le § 4 s'applique lorsque le client commande une prise de mesures et/ou une prestation de pose de la marchandise (ci-après: «Prestation de service de pose») auprès du fournisseur via la fonction «Commander en ligne» de la boutique en ligne sous hornbach.ch.

Le client conclut alors un contrat de vente de la marchandise et un contrat d'entreprise pour la pose avec le fournisseur. En ce qui concerne la prestation de service de pose, les dispositions du §4 des CGV s'appliquent. En ce qui concerne les marchandises, les conditions du paragraphe §2 s'appliquent également.

### 2. Offre, conclusion du contrat

2.1. Les prestations du service de pose sont réalisées par des partenaires de service indépendants mandatés par le fournisseur. Le fournisseur est le seul partenaire contractuel vis-à-vis du client.

2.2. Le client ne peut commander les prestations du service de pose présentées dans la boutique en ligne qu'en créant un compte client au préalable. La commande ne peut être envoyée qu'après un entretien de vente avec un collaborateur du fournisseur. L'entretien de vente peut avoir lieu, au choix, sur place dans le magasin, par vidéoconférence ou par téléphone. Au cours de cet entretien, on détermine si une prise de mesures doit être effectuée au préalable.

2.3. Si une prise de mesures n'est pas nécessaire, le collaborateur du fournisseur place dès cet entretien les marchandises et les prestations de service de pose souhaitées et nécessaires dans le panier du client et envoie le panier dans le compte du client.

2.4. Dans le cas contraire, le collaborateur du fournisseur place d'abord la commande de prise de mesures dans le panier du compte client. Le client peut commander formellement la prise de mesures via son compte client en cliquant sur le bouton «Aller à la caisse» dans le panier et en saisissant les données demandées. Avant de terminer la commande de prise de mesures, le client a la possibilité de vérifier si sa commande ne comporte pas d'erreurs de saisie et s'il souhaite apporter des modifications. Les modifications de la commande de prise de mesures ne peuvent être effectuées que par les collaborateurs du fournisseur. Les coordonnées du collaborateur du fournisseur sont indiquées dans le panier d'achat. La procédure de commande se termine en cliquant sur le bouton «Commander maintenant». En cliquant sur le bouton «Commander maintenant», le client reçoit automatiquement par e-mail une confirmation de commande du fournisseur. Le partenaire de service, mandaté par le fournisseur, prendra directement contact avec le client, conviendra d'un rendez-vous et réalisera la prise de mesures sur place, chez le client. Un nouvel entretien de vente, comme décrit ci-dessus, a ensuite lieu avec un collaborateur du fournisseur. Le client est responsable des mesures qu'il a communiquées. Le fournisseur n'est pas tenu de vérifier l'exactitude des informations fournies par le client.

2.5. La procédure de commande de la marchandise avec la prestation de service de pose se poursuit par un clic sur le bouton «Aller à la commande» et par la saisie des données demandées lors de la procédure de commande. Avant de terminer la commande, le client a la possibilité de vérifier si sa commande ne comporte pas d'erreurs de saisie et s'il souhaite apporter des modifications. Les modifications de cette commande ne peuvent être effectuées que par les collaborateurs HORNBAACH. Les coordonnées du collaborateur du fournisseur sont indiquées dans le panier d'achat. La procédure de commande se termine en cliquant sur le bouton «Commander maintenant». En cliquant sur le bouton «Commander maintenant»,

le client reçoit automatiquement par e-mail une confirmation de commande du fournisseur. Si le client décide de ne pas commander le projet, il a la possibilité de cliquer sur le bouton «Refuser le projet». Dans ce cas, les marchandises et les prestations de service de pose sont marquées comme annulées; il n'est alors plus possible de passer une commande dans la boutique en ligne.

2.6. Le panier reste à la disposition du client pendant 14 jours pour terminer le processus de commande. Si le client ne termine pas le processus de commande durant cette période, une commande dans la boutique en ligne n'est plus possible. Le client peut ensuite prendre contact avec un collaborateur du fournisseur ou finaliser sa commande dans le magasin.

2.7. La conclusion d'un contrat se fait exclusivement selon l'ordre suivant:

2.7.1. Conclusion du contrat relatif à la prise de mesures: le contrat relatif à la prise de mesures est conclu lorsque le partenaire de service contacte le client au nom du fournisseur afin de convenir d'un rendez-vous. La décision concernant l'acceptation de la commande est prise au plus tard sous cinq (5) jours ouvrables après l'envoi de la commande par le client. Si la décision n'est pas prise dans ce délai, le client n'est plus lié par sa déclaration contractuelle. Une fois le contrat conclu, le client doit dans tous les cas payer les frais de prise de mesures.

2.7.2. Conclusion du contrat relatif à la marchandise et à la pose: le contrat relatif à la marchandise et à la pose n'est conclu que si et dès que le fournisseur informe le client que la marchandise est prête à être posée ou qu'il accepte expressément l'offre du client après la confirmation de la commande par un message distinct. La décision concernant l'acceptation de la commande est prise au plus tard sous cinq (5) jours ouvrables après l'envoi de la commande par le client. Si la décision n'est pas prise dans ce délai, le client n'est plus lié par sa déclaration contractuelle.

3. Sauvegarde du texte contractuel Le fournisseur ne conserve pas le texte du contrat. Il incombe au client de sauvegarder lui-même la commande et les CGV dans le cas où il souhaite les consulter plus tard.

#### 4. Secteur de pose

Le fournisseur ne propose le «Service de pose» qu'aux clients dont l'adresse de livraison se trouve en Suisse.

#### 5. Date de pose et obligation de coopération du client

5.1. Le fournisseur communique au client la date de pose au moment de la confirmation de la commande. Les dates de pose convenues ne sont pas considérées comme des dates fixes au sens de l'article 108, ch. 3, du Code suisse des obligations (CO).

5.2. Le client permet aux partenaires de service d'accéder aux locaux concernés aux dates de prise de mesures et de pose convenues. En cas de questions du partenaire de service ou de différences techniquement nécessaires par rapport à la commande, le client participe activement à la clarification et à la décision et signe, le cas échéant, un protocole de modification. Les modifications nécessaires et les changements de commande peuvent entraîner une augmentation du prix.

5.3. Le client s'assure 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 d'accès. Par ailleurs, le lieu de livraison doit pouvoir être atteint via le réseau routier de Suisse.

5.4. Le client est tenu d'informer le fournisseur de l'existence de canalisations cachées, de matériaux contenant de l'amiante et d'autres substances nocives pour l'environnement. Si le client ne respecte pas

cette obligation d'information, le fournisseur est déchargé de toute responsabilité pour les dégâts et les dommages consécutifs.

5.5. Une pose au mur, au plafond ou au sol nécessite une construction appropriée du mur, du plafond ou du sol.

5.6. Dans la mesure où cela est nécessaire, le client fournit l'électricité et l'eau à ses frais pour l'exécution des prestations du service de pose.

5.7. Dans la mesure où le fournisseur le souhaite, le client est tenu de participer à une réception formelle (contrôle à la réception), c'est-à-dire de signer un protocole de réception. Si aucun défaut n'est constaté dans le cadre du contrôle à la réception, l'ouvrage est considéré comme approuvé dans son ensemble. Cependant, si des défauts sont constatés sur certaines parties de l'ouvrage, seules les parties de l'ouvrage fabriquées conformément au contrat sont considérées comme approuvées. L'ouvrage est également considéré comme livré lorsque et dès que le client commence à l'utiliser.

5.8. Les travaux de pose peuvent durer plus longtemps que prévu. Les dépassements de la date de pose jusqu'à une durée maximale de 30 jours ne donnent pas au client le droit de résilier le contrat ou d'obtenir le remboursement de l'intégralité ou d'une partie du prix d'achat, de livraison ou de pose.

## 6. Présence/absence des clients et refus d'acceptation

6.1. Le fournisseur communique au client une nouvelle date de pose si le client n'est pas présent à l'adresse de livraison à la date de pose convenue. Dans ce cas, le fournisseur est en droit de facturer des frais de gestion d'un montant de 100 CHF ainsi que les dépenses devenues inutiles à hauteur de 50 % maximum du prix de livraison et/ou de pose convenue.

6.2. Après l'expiration d'un délai supplémentaire de 14 jours sans résultat, le fournisseur est en droit de résilier le contrat et de facturer au client, sans preuve d'un dommage concret, une indemnité d'un montant maximal de 50 % du prix de livraison et/ou de pose convenue pour les dépenses engagées.

## 7. Prix

Tous les prix indiqués en CHF (Francs suisses) sont des prix bruts et incluent la TVA. Les prix concernant la prestation de service de pose sont des prix globaux.

## 8. 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 au partenaire de service ou à l'entreprise de transport chargée de l'expédition au client ou jusqu'à la livraison de celle-ci si elle est retardée.

## 9. Paiement

9.1. En ce qui concerne les moyens de paiement, les mêmes dispositions que pour le service «Commander et se faire livrer» (ci-dessus § 2, ch. 8) s'appliquent.

9.2. Si un rendez-vous pour prendre les mesures et établir une offre est convenu, des frais sont immédiatement exigibles pour ce rendez-vous. Les frais seront facturés en cas de commande ultérieure de prestations de service de pose.

9.3. Le paiement de la marchandise et de la prestation de service de pose s'effectue selon les étapes suivantes: un acompte de 20 % de la valeur de la commande est exigible au moment de passer la



commande. Un deuxième paiement intermédiaire est effectué à hauteur de la valeur des marchandises, lorsque le fournisseur a informé le client de la réception complète des marchandises par le fournisseur ou, si cela a été convenu, lorsque les marchandises ont été livrées directement au client et après que le fournisseur a envoyé la facture correspondante au client. La réception du paiement intermédiaire est une condition pour le début effectif de la pose. Le solde doit être payé après réalisation de la pose.

## §5 Autres services

### 1. Appli HORNBACH

1.1 Le Fournisseur met à disposition une «Appli HORNBACH» pour appareils mobiles. L'utilisation de l'«Appli HORNBACH» est gratuite. Les frais éventuels que des tiers, en particulier les fournisseurs de téléphonie mobile et d'App-Store, exigent pour l'utilisation et l'installation des applis incombent à l'utilisateur de l'appli en question. Lors du téléchargement et de l'utilisation de l'«Appli HORNBACH», des conditions supplémentaires du Fournisseur de l'App Store peuvent s'appliquer en plus des présentes Conditions générales de vente, pour lesquelles le Fournisseur n'est pas responsable.

1.2. Pour l'utilisation de toutes les fonctions de l'«Appli HORNBACH», il est possible que l'accord pour l'accès à certaines fonctions ou données techniques de l'appareil utilisé soient nécessaires, comme par ex. la caméra pour scanner le codes-barres.

1.3 L'«Appli HORNBACH» utilise des messages Push. Ceux-ci sont également envoyés lorsque l'appli n'est pas ouverte. À tout moment, l'utilisateur peut renoncer à la réception des messages Push grâce à un paramétrage correspondant de l'appareil.

1.4 L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser l'«Appli HORNBACH» ni le planificateur d'intérieur et d'extérieur HORNBACH (désignés ci-après sous le terme de «logiciels») à des fins racistes, discriminatoires, pornographiques ou portant atteinte à la protection de l'enfance, avec des directives extrêmes d'un point de vue politique ou dans tout autre but contraire à la loi ou allant à l'encontre des directives réglementaires.

1.5 L'utilisateur s'engage à ne pas télécharger dans les logiciels de photos contenant des données personnelles. Ce type de données concerne notamment toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable et personnes morales. On définit comme identifiable une personne physique pouvant être identifiée directement ou indirectement en particulier par référence à un identifiant tel qu'un nom ou un numéro d'identification, à des données concernant un lieu, à un identifiant en ligne ou à une ou plusieurs caractéristiques particulières exprimant l'identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique. Des données personnelles sont par exemple des photos sur lesquelles la personne est reconnaissable.

1.6 Le «planificateur d'intérieur et d'extérieur HORNBACH» permet à l'utilisateur de télécharger ses propres images ne présentant pas de données à caractère personnel (voir point 1.5) sur le serveur de la société ESIGN Software GmbH (ci-après nommée «ESIGN»), Warmbüchenstrasse 17, 30159 Hanovre (Allemagne) utilisé à cet effet par le Fournisseur. Dans le cadre du traitement automatisé des images, le Fournisseur propose ensuite à l'utilisateur le service photo permettant de traiter ses propres images d'intérieur et d'adapter le revêtement de sol aux conditions réelles de son intérieur. ESIGN supprime les photos téléchargées par l'utilisateur 30 jours après le dernier traitement, sauf si l'utilisateur les supprime plus tôt. Ainsi, en règle générale, l'utilisateur peut continuer à utiliser ces images durant cette période. Si l'utilisateur ne supprime pas ses images immédiatement après l'utilisation, l'utilisateur accorde à ESIGN le

droit d'utiliser ces images pour entraîner son algorithme de reconnaissance de revêtement de sol et pour améliorer celui-ci.

## 2. E-ticket HORNBACH

2.1 Le «E-ticket HORNBACH» est un service de HORNBACH Suisse, à la disposition de tous les clients enregistrés pour le compte client HORNBACH sur hornbach.ch (ci-après dénommés «participants») selon les dispositions suivantes.

2.2 Pour des raisons fiscales, les diplomates, membres d'institutions internationales et autres personnes non assujetties à la taxe sur la valeur ajoutée sont exclus du système e-ticket HORNBACH.

2.3 L'enregistrement d'un achat effectué dans un magasin de bricolage et de jardinage HORNBACH suisse dans le compte client comme e-ticket HORNBACH est possible à partir du 01.02.2020 (date du justificatif). À partir du 01.02.2021, l'enregistrement est en principe possible avec effet rétroactif jusqu'à un an (date du justificatif).

2.4 Le participant n'est autorisé à enregistrer sur son compte client que les tickets de caisse de ses propres achats, des achats effectués en son nom par des tiers et des achats effectués par des personnes vivant dans son foyer.

2.5 L'utilisation d'un e-ticket HORNBACH ne libère pas le participant de l'obligation de conserver lui-même les tickets de caisse. Le fournisseur n'archive pas les tickets de caisse numériques des participants.

2.6 Le participant peut lui-même supprimer des e-tickets HORNBACH du compte client HORNBACH à tout moment dans le compte client. Si le participant supprime complètement son compte client, tous les e-tickets HORNBACH qu'il contient sont également supprimés.

2.7 Si le participant souhaite utiliser le ticket de caisse comme preuve envers des tiers, il doit être demandé sous forme papier à la caisse et conservé en lieu sûr. L'e-ticket HORNBACH n'est pas un document reconnu fiscalement et ne donne pas en soi le droit à déduction. Le fournisseur n'est pas responsable des inconvénients éventuels au cas où le participant ne conserve pas le ticket de caisse original.

2.8 Le fournisseur se réserve le droit de modifier, de suspendre ou de mettre fin au système e-ticket HORNBACH. Les participants en seront informés en temps utile, généralement trois mois à l'avance, par e-mail.

2.9 Il n'existe pas un droit à la visualisation en permanence des e-tickets HORNBACH dans le compte client HORNBACH. Le fournisseur n'est pas responsable de la diffusion ni de l'exactitude des e-tickets HORNBACH. En cas de différence, les pièces justificatives du fournisseur ont la priorité sur les informations figurant sur les e-tickets HORNBACH.

## 3. Prix durablement bas prolongé

3.1 Le service «Prix durablement bas prolongé» est un service du fournisseur, à la disposition de tous les clients enregistrés pour le compte client HORNBACH sur www.hornbach.ch (ci-après dénommés les participants) selon les dispositions suivantes.

3.2 Le service «Prix durablement bas prolongé» s'applique uniquement aux achats effectués dans les boutiques en ligne exploitées directement par le fournisseur (ci-après dénommées «Boutique en ligne HORNBACH») et dans les filiales en Suisse (ci-après dénommées «Magasin de bricolage et de jardinage HORNBACH») à partir du 15.07.2020.

3.3 Les achats effectués dans la boutique en ligne HORNBACH en tant que participant (via le compte client) sont automatiquement enregistrés pour le service «Prix durablement bas prolongé». Les commandes passées en tant qu'«Invité» dans la boutique en ligne HORNBACH ne peuvent participer au «Prix durablement bas prolongé». Les achats effectués dans un magasin de bricolage et de jardinage HORNBACH en Suisse participent au «Prix durablement bas prolongé» si le ticket de caisse respectif est enregistré comme e-ticket dans le compte client dans les 30 jours suivant l'achat (temps d'observation du prix durablement bas). Les commandes (contrats) dans un magasin de bricolage et de jardinage HORNBACH sont enregistrées pour le «Prix durablement bas prolongé», à condition que les participants se réfèrent au compte client existant pendant le processus de commande.

3.4 Pour des raisons fiscales, les diplomates, membres d'institutions internationales et autres personnes non assujetties à la taxe sur la valeur ajoutée sont exclus du système «Prix durablement bas prolongé».

3.5 Le «Prix durablement bas prolongé» n'inclut pas les articles dont le prix est réduit pendant la période de vente (articles marqués «Déstockage»). Par ailleurs, les montants de dépôt et de consignation et les frais d'expédition ainsi que tous les services et/ou prestations de travail offerts et/ou organisés par le fournisseur sont exclus du «Prix durablement bas prolongé».

3.6 Dans le cadre du service «Prix durablement bas prolongé», la différence entre le prix de vente brut le plus bas du Fournisseur en Suisse, pendant le temps d'observation du prix durablement bas respectif, et le prix de vente brut respectif payé par le participant pour chaque article, acheté et enregistré dans le compte client, est calculée automatiquement («Avoir sur un prix durablement bas» activable). Le calcul et l'affichage ou la mise à jour d'un avoir sur un prix durablement bas a toujours lieu le jour suivant la fin du temps d'observation du prix durablement bas.

3.7 L'avoir sur un prix durablement bas correspondant peut être consulté en ligne dans le compte client HORNBACH. Les modifications et les mises à jour de l'avoir sur un prix durablement bas sont également communiquées par e-mail. Les objections concernant l'exactitude ou l'exhaustivité d'un avoir sur un prix durablement bas doivent être formulées par écrit au Fournisseur (adresse à la fin de la déclaration de protection des données) au plus tard un mois après la réception de la notification. Les tickets de caisse originaux correspondants, doivent être joints dans leur intégralité (ce qui veut dire en version papier).

3.8 Une activation préalable dans le compte client HORNBACH est nécessaire pour pouvoir utiliser l'avoir sur un prix durablement bas. L'activation peut s'effectuer dans la boutique en ligne HORNBACH ([www.hornbach.ch](http://www.hornbach.ch)) et dans tout magasin de bricolage et de jardinage HORNBACH en Suisse, où deux éléments d'authentification du compte client sont demandés, pour obtenir des marchandises. Un paiement en espèces de l'avoir sur un prix durablement bas n'est pas possible.

3.9 Un avoir sur un prix durablement bas non activé, expire à la fin de l'année suivant celle de son émission, à moins que l'avoir n'ait été activé auparavant. Un avoir sur un prix durablement bas activé, expirent 36 mois après la fin de l'année suivant celle de son émission.

3.10 En cas de retour ou d'échange d'articles payés en partie au moyen d'un avoir sur un prix durablement bas, la part du prix d'achat payée avec d'autres moyens de paiement est d'abord remboursée sur le mode de paiement avec lequel elle a été payée, puis l'avoir sur un prix durablement bas utilisé est crédité sur le compte client.

3.11 Une interdiction de l'utilisation de la fonction «Prix durablement bas prolongé» dans le compte client du participant est possible de la part du Fournisseur s'il existe une raison importante (p. ex. un abus prouvé). Un avoir sur un prix durablement bas non activé expire au moment où l'interdiction devient

effective. Un avoir sur un prix durablement bas déjà activé mais non utilisé expire à la fin de la période de validité respective (voir section 3.9), à moins qu'il soit prouvé que cet avoir sur un prix durablement bas ne soit dû à la raison importante qui a conduit à l'interdiction. Dans ce cas, l'avoir sur un prix durablement bas expire avec l'interdiction.

3.12 Le fournisseur peut mettre fin au «Prix durablement bas prolongé» ou aux éléments individuels du «Prix durablement bas prolongé» à tout moment avec un préavis de trois mois, tout en préservant raisonnablement les intérêts des participants. Un avoir sur un prix durablement bas déjà activé peut être remboursé aux conditions en vigueur au moment de l'activation, même après la fin du service «Prix durablement bas prolongé» jusqu'à la date d'expiration correspondante.

3.13 La suppression du compte client HORNBAACH par le participant entraîne la suppression de toutes les entrées dans le compte client, y compris tout avoir sur un prix durablement bas. Une utilisation d'un avoir sur un prix durablement bas précédemment activé n'est donc plus possible après la suppression du compte client.

## §6 Force majeure

1. Le Fournisseur ne répond pas des retards de mise à disposition des marchandises dans les cas suivants. Cette disposition s'applique aussi si ces éléments affectent ses représentants légaux, auxiliaires d'exécution ou fournisseurs:

2. 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.

3. Dans les cas prévus au § 5 chiffre 2, 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.

## §7 Responsabilité, garantie et couverture de la garantie

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.

2. La période de garantie est de 2 ans pendant lesquels le Fournisseur a le choix de prendre en charge la garantie par la réparation, le remplacement, la modification (résiliation du contrat) ou la diminution (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 chutes, des chocs, etc. Dans le cas de pièces d'usure, de consommables, de piles, d'ampoules et de batteries, le Fournisseur exclut totalement la garantie. Sinon, la garantie s'applique selon les dispositions légales.

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'aucune condition de garantie spéciale n'est jointe, 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 piles, batteries, ampoules et consommables ainsi qu'aux défauts liés à une usure normale ou résultant d'une mauvaise installation ou d'une utilisation inappropriée du produit.

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). 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.

4. Le fournisseur met tout en œuvre pour que les délais de livraison et les dates de pose soient respectés. Cependant, des retards involontaires peuvent survenir, pour lesquels le fournisseur décline expressément toute responsabilité. Le fournisseur décline toute responsabilité pour tous les frais ou dommages subis par le client en raison d'un retard de livraison ou de pose.

## §8 Dommages liés au transport, réclamations

Si le Client remarque un défaut évident de quelque sorte que ce soit sur la marchandise lors de la livraison ou lors du retrait en magasin (Réserver & retirer), il doit en informer le Fournisseur par écrit dans un délai de 14 jours après 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) ou en magasin (Réserver & retirer).

## §9 Inscription

1. Une commande de livraison ou de retrait 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.

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

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 e-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 e-mail qu'il a indiquée; il clique ensuite sur ce lien pour terminer la procédure d'inscription et confirmer celle-ci.

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, de son 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 [onlineshop@hornbach.ch](mailto:onlineshop@hornbach.ch)

5. Une fois qu'un compte-client a été créé, il est possible d'utiliser ses fonctions dans le cadre mis à sa disposition par le Fournisseur, mais il n'a toutefois aucun droit sur ces fonctions et une disponibilité n'est pas garantie.

6. Dès que le client exige la suppression de ses données client et/ou de son compte-client avec la fonction compte-client correspondante, le client ne peut plus utiliser son compte. Si le client n'exige pas la suppression du compte en utilisant la fonction compte-client correspondante mais par un autre moyen, l'utilisation du compte n'est plus possible à partir du moment où la demande a été traitée. Par conséquent, le fournisseur supprime le compte-client correspondant. Par ailleurs, le fournisseur est en droit de supprimer les comptes-clients n'ayant pas été utilisés depuis plus de 4 ans.

## §10 Compensation, rétention

Vous ne pouvez prétendre à un droit à compensation que si vos revendications ont été constatées de façon juridiquement valable ou si nous les avons 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.

## §11 Protection des données

1. Les données personnelles sont collectées, traitées et sauvegardées par le Fournisseur uniquement selon les dispositions légales de la Loi fédérale sur la protection des données.

2. Vous trouverez plus d'informations au sujet de la protection des données dans [la Déclaration de protection des données](#) du Fournisseur.

## §12 Autres

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.

2. Le for exclusif pour toute procédure est celui d'Oberkirch, dans le canton de Lucerne, dans la mesure où aucun autre for caractère obligatoire selon le Code de procédure civil suisse n'est évoqué.

CGV Boutique en ligne et Services en ligne HORNBACH; état au 25/10/2024

HORNBACH Baumarkt (Schweiz) AG

Schellenrain 9

CH-6210 Sursee

[info@hornbach.ch](mailto:info@hornbach.ch)