



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR L'E-COMMERCE (CGV E-COMMERCE)

05.07.16

MAESTRANI Chocolats Suisses SA, CH-9230 Flawil

A DISPOSITIONS GÉNÉRALES



1. Validité

- 1.1. Les conditions générales de vente pour l'e-commerce (CGV E-COMMERCE) de Maestrani Chocolats Suisses SA (ci-après dénommée: «Maestrani») s'appliquent à la distribution de tous les produits au chocolat ainsi que des manifestations et prestations de service en rapport avec ces produits au chocolat par Maestrani pour les clients et donneurs d'ordre (ci-après dénommés tous deux: «clients») sur Internet (site Web www.chocolarium.ch). En particulier, les CGV E-COMMERCE s'appliquent également à une boutique en ligne propre de Maestrani, le cas échéant.

Le domaine de validité des CGV E-COMMERCE englobent tant les manifestations et prestations de service qui sont réalisées ou fournies par Maestrani elle-même que celles qui sont réalisées ou fournies par des tiers et distribuées par Maestrani pour ceux-ci par le biais de l'Internet.

En particulier les CGV E-COMMERCE sont applicables à tous les produits au chocolat (ci-après dénommés: «produits») ainsi qu'aux manifestations et prestations de service (visites d'usine, également liées à des visites d'attractions touristiques et culturelles, des cours de moulage, des événements et du catering), que Maestrani vend dans le cadre du «Chocolarium» ou réalise ou fournit elle-même et qui sont achetés ou réservés par des clients sur le site Internet de Maestrani.

- 1.2. Les clients consentent expressément, dans le processus de commande ou de réservation en ligne (ci-après dénommé collectivement: «processus de commande en ligne»), sur Internet à l'applicabilité des CGV E-COMMERCE de Maestrani en activant la touche correspondante («bouton») En même temps ils confirment avoir lu les CGV E-COMMERCE.

Les CGV E-COMMERCE de Maestrani sont communiquées et en même temps rendues accessibles aux clients lors du processus de commande par un lien correspondant sur le site Web www.chocolarium.ch.

- 1.3. Les CGV E-COMMERCE de Maestrani l'emportent sur les conditions de vente contraires des clients.

- 1.4. Les dérogations aux CGV E-COMMERCE de Maestrani ne sont valables que si elles sont convenues par écrit avec les clients ou reconnues par écrit par Maestrani.

2. Conclusion du contrat et billets

2.1. Un contrat est conclu par Internet avec les clients lors du processus de commande en ligne après consentement aux CGV E-COMMERCE de Maestrani (selon le chiffre 1.2. ci-dessus) et en activant une touche correspondante («bouton») pour l'achat ou la réservation des produits, manifestations et prestations de service proposés par Maestrani sur Internet et qui ont été placés par les clients dans le panier virtuel.

2.2. Ceci résulte en une conclusion de contrat directe entre Maestrani et les clients lors de la vente ou de la distribution en ligne par Internet de produits au chocolat de Maestrani ainsi que de manifestations et de prestations de service réalisées ou fournies par Maestrani elle-même.

Dans la vente de manifestations et de prestations de service qui sont réalisées ou fournies par des tiers, notamment des agences de voyage, des tour-opérateurs ou entreprises d'autocars, Maestrani intervient dans la distribution en ligne par Internet uniquement comme suppléant ou agent souscripteur au nom et pour le compte de l'organisateur tiers. Ainsi, aucune relation contractuelle n'est créée entre Maestrani et les clients.

2.3. Lors de commandes en ligne de manifestations et prestations de service par Internet, le client acquiert un billet transmissible, qui lui donne le droit de participer aux manifestations correspondantes et/ou d'acheter les prestations de service correspondantes. Ce billet est valable 1 (un) an et est envoyé au client soit sous forme de papier imprimé avec accusé de réception écrit par la poste ou comme billet print@home par e-mail à l'adresse qu'il a indiquée lors du processus de commande en ligne.

Les billets pour les manifestations et prestations de service ne peuvent en principe être ni échangés ni restitués. Demeure réservé le droit de révocation selon le chiffre 18.2 ci-après.

2.4. Les commandes en ligne de produits par Internet sont confirmées par écrit par Maestrani aux clients lors de la remise de ces produits (selon le chiffre 3 ci-après).

2.5. Dans la mesure où la forme écrite est exigée pour les déclarations, confirmations de commande ou autres conventions pertinentes juridiquement, un fax ou un e-mail sont également considérés comme forme écrite.

3. Livraison

3.1. La confirmation de commande et la fourniture des produits achetés par les clients ou des manifestations et prestations de service réservées par ceux-ci ont lieu conformément à la commande en ligne.

3.2. La fourniture de produits commandés ou l'envoi des billets pour les manifestations et prestations de service réservées n'ont lieu que lors de la bonification du paiement par le biais de l'entreprise chargée de la transaction par carte de crédit (chiffre 5.1 ci-après).

3.3. Les éventuelles dérogations à la confirmation de commande demandées ultérieurement par les clients nécessitent la forme écrite pour être valables. Le coût supplémentaire en résultant doit être pris en charge par les clients.

Demeurent réservées les dérogations qui résultent en une amélioration de la qualité; Maestrani peut procéder d'elle-même à de telles dérogations, dans la mesure où elles n'entraînent aucun coût supplémentaire.



4. Prix

- 4.1. Les prix de Maestrani pour ses produits ainsi que pour les billets de manifestations et prestations de service s'entendent, sauf convention écrite contraire, nets et non dédouanés (sans déduction d'un éventuel rabais ou es-compte, plus frais et coûts d'emballage, de transport et d'assurance ainsi que les éventuels impôts, notamment la taxe sur la valeur ajoutée et les frais de nature quelconque).
- 4.2. Les frais d'envoi sont ajoutés par Maestrani lors du processus de commande en ligne au prix des marchandises ou des billets de manifestations et prestations de service.

5. Conditions de paiement

- 5.1. Les commandes de produits ainsi que de billets de manifestations et prestations de service par Maestrani sur Internet doivent être payées à l'avance et avec les cartes de crédit désignées et reconnues par Maestrani dans le processus de commande en ligne.
- 5.2. Le lieu d'exécution pour les paiements se trouve au siège de Maestrani (CH-9230 Flawil).

6. Consentement

- 6.1. En acceptant l'applicabilité des CGV e-commerce de Maestrani via l'activation du bouton correspondant lors d'une commande en ligne, l'auteur de la commande accepte simultanément que ses données soient sauvegardées et puissent être utilisées par Maestrani pour la communication de marques et des informations produits

B. DISPOSITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES PRODUITS

7. Transfert des avantages et du risque

Les avantages et le risque lors de la commande de produits passent au client au moment de la livraison des produits commandés au transporteur désigné par Maestrani lors du processus de commande en ligne et désigné ou proposé par le client et sélectionné par celui-ci.

8. Transport et assurance

- 8.1. Le transport des produits commandés a lieu aux frais et aux risques du client.
- 8.2. Le client doit communiquer sans délai à Maestrani par écrit les éventuelles réclamations en rapport avec le transport des produits commandés dès leur réception. Maestrani transmettra ensuite les réclamations au transporteur concerné.

9. Délai de livraison

- 9.1.** Le délai de livraison pour les produits commandés est communiqué lors du processus de commande en ligne. Maestrani communique au client en temps utile et par écrit, par e-mail, les éventuels retards de livraison.
- 9.2.** Dans les cas suivants, le délai de livraison se prolonge de manière appropriée, conformément à la confirmation de commande:
- en cas de modifications de commande ultérieures de la part du client
 - en cas d'empêchements de livraison que Maestrani ne peut éviter malgré toute la diligence appliquée, que ceux-ci se produisent chez Maestrani elle-même, chez le client ou un tiers.
 - en cas de force majeure, p. ex. épidémies, mobilisation, guerre, émeute, perturbations considérables de l'exploitation, accidents, conflits de travail, livraison retardée ou défectueuse des matières premières, produits semi-finis ou finis nécessaires, mesures ou omissions administratives, événements naturels.

10. Retard de livraison

- 10.1.** Les retards de livraison dont il est prouvé que Maestrani est responsable donnent au client droit à une indemnité de retard, s'il est prouvé que le retard de livraison a occasionné des dommages au client. L'indemnité de retard s'élève, à partir de la deuxième semaine de retard, à 1 % max. du prix du contrat pour la partie de la commande qui a été livrée avec retard. L'indemnité de retard est limitée à 1% au total du prix contractuel.
- 10.2.** Maestrani est en droit d'écarter une indemnité de retard au moyen d'une livraison de remplacement au client dans un délai supplémentaire raisonnable.
- Si la livraison des produits n'a pas été effectuée par Maestrani même dans le délai supplémentaire raisonnable ou si elle est devenue inutile pour le client suite au retard, ou si la livraison a été convenue comme marché à terme fixe (prestation à une date déterminée avec exactitude ou jusqu'à une certaine date), le client peut se départir du contrat sans autre fixation de délai et renoncer à la livraison de remplacement en exigeant l'indemnité de retard.
- 10.3.** Les réglementations contenues aux chiffres 9.1 et 9.2 ci-dessus remplacent les dispositions légales sur le retard conformément aux art. 107 à 109 CO. En particulier, Maestrani ne doit au client, sous réserve de l'art. 100 al. 1 CO, aucune autre indemnité pour livraisons de retard, même pas pour les éventuels dommages consécutifs à un défaut ou pour un manque à gagner.



11. *Contrôle de la livraison*

- 11.1. Le client doit contrôler la livraison de produits aussitôt que la marche normale des affaires le permet. Les éventuels défauts, notamment en ce qui concerne la durée de conservation des produits livrés – même s'ils sont ultérieurs mais surviennent encore avant l'expiration de la date limite de conservation – doivent être signalés sans délai par écrit à Maestrani. Si le client omet de le faire, les livraisons des produits de Maestrani sont considérées comme approuvées.
- 11.2. Le client doit tenir prêts les produits qualifiés de défectueux, après une réclamation, pour un prélèvement d'échantillons.

12. *Garantie*

- 12.1. Maestrani garantit que les produits qu'elle livre sont conformes à la législation suisse sur les denrées alimentaires, qu'ils ne présentent aucun dommage et qu'ils possèdent les propriétés garanties dans la commande en ligne ou dans la confirmation de commande écrite. Si les produits livrés présentent des dommages ou s'ils ne possèdent pas les propriétés garanties, ils sont considérés comme défectueux.
- 12.2. Par «propriétés garanties» on entend uniquement les propriétés désignées expressément comme telles lors du processus de commande en ligne ou dans les confirmations de commande ainsi que dans les éventuelles instructions d'emploi de Maestrani.

Les garanties sont notamment les indications de la durée de conservation minimum apposées sur les produits de Maestrani.

- 12.3. Les prétentions et plaintes éventuelles en garantie pour défauts de la chose se prescrivent selon l'art. 210 CO à l'expiration de deux années (ci-après dénommée: délai de garantie) à compter de leur livraison au client. Les éventuelles plaintes pour garantie doivent être soumises dans le délai de garantie (est déterminante: la date du cachet postal de l'envoi de la requête de conciliation ou de la plainte). À l'expiration du délai de garantie, toutes les prétentions de garantie (selon le chiffre 12 ci-après) à l'égard de Maestrani se prescrivent ou sont exclues.

Les dates de conservation minimum apposées sur les produits de Maestrani ne sont pas prolongées par le délai de garantie de deux ans. Si la date de conservation minimum d'un produit tombe avant l'expiration de deux ans à compter de la date de livraison, Maestrani n'est pas tenue à la garantie si la réclamation écrite pour défaut n'intervient qu'après l'expiration de la date de conservation minimum.

13. *Prétentions en garantie*

- 13.1. Le client est en droit d'exiger une livraison de remplacement pour les produits défectueux de Maestrani.
- 13.2. Si la livraison de remplacement exigée n'est pas effectuée dans un délai supplémentaire raisonnable, le client est en droit d'exiger, au choix, une réduction du prix d'achat ou une révocation de la convention de livraison.

14. Exclusion de responsabilité et de garantie

14.1. Maestrani n'est pas responsable et n'est pas tenue à garantie dans les cas suivants:

- en cas de contrôle omis ou non ponctuel des produits livrés ainsi qu'en cas de réclamation retardée de la part du client (voir chiffres 10.1 et 11.3.);
- pour les dommages dont il est prouvé que Maestrani n'est pas responsable, telles que transport non conforme, traitement ou emballage non conformes des produits livrés par le client ou des tiers;
- pour la durée de conservation du produit à l'expiration de la durée de conservation minimum;
- à l'expiration du délai de garantie selon chiffre 11.3.;
- dans les cas indiqués aux chiffres 13.2. à 13.4. ci-après.

14.2. Maestrani n'est pas responsable et ne garantit pas les dommages occasionnés par un stockage non conforme des produits livrés.

En l'absence de spécifications écrites concernant le stockage, les conditions optimales d'un stockage conforme sont: un stockage au frais, au sec et au propre à 18° C (64° F) et une humidité de l'air de 60% max. ainsi que l'évitement de l'ensoleillement direct et de l'influence locale de la chaleur.

14.3. Maestrani n'est pas responsable et ne fournit aucune garantie si le client ou des tiers modifient les produits livrés par Maestrani, à moins que le client ne prouve que le défaut n'est pas attribuable aux modifications effectuées.

14.4. Les prétentions en responsabilité et en garantie du client envers Maestrani pour les produits livrés sont réglées de façon définitive dans les présentes *CGV E-COMMERCE*. Aucune prétention autre ou différente, à quelque titre que ce soit, ne revient au client et elle est considérée comme inexistante. Maestrani ne répond notamment pas des éventuels dommages consécutifs et manque à gagner.

Demeurent réservées les dispositions légales contraignantes en matière de garantie (199 CO) ainsi que la responsabilité selon la loi sur la responsabilité du fait des produits (LRFP).

C. AUTRES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE MANIFESTATIONS ET PRESTATIONS DE SERVICE

15. Étendue des prestations

Les clients des manifestations et prestations de service proposées par Maestrani ainsi que des manifestations et prestations de service de tiers distribuées par Maestrani reçoivent, avec les billets acquis, le droit de solliciter les prestations ainsi que d'entrée et de visite de la manifestation réservée (selon confirmation de commande et/ou impression de billet). Le droit d'accès et de visite existe à la condition que les clients remplissent les conditions d'accès ou d'âge en tant que visiteurs de la manifestation concernée. Dans la mesure où de telles conditions existent, elles sont mentionnées dans la description de la manifestation sur www.chocolarium.ch.

16. Obligations des clients et acquéreurs des billets

- 16.1. Il est strictement interdit de copier, de modifier ou d'imiter les billets pour la visite de manifestations et le recours à des prestations de service de Maestrani ou d'organisateur tiers. Les billets doivent en outre être protégés de la saleté et de l'endommagement.
- 16.2. Les billets Print@home ne peuvent être imprimés qu'une seule fois.
- 16.3. Les clients de manifestations et prestations de service de Maestrani ou d'organisateur tiers s'engagent, en tant que visiteurs des manifestations et en particulier pour suivre des cours, à observer toutes les prescriptions de sécurité et de réalisation ainsi que toutes les instructions y relatives de Maestrani ou d'organisateur tiers qui leur sont communiquées par Maestrani ou les organisateur tiers ou par les auxiliaires de ceux-ci, par écrit ou de vive voix, avant, pendant ou après la manifestation ou le cours.



17. Refus de prestations et exclusion de prestations

- 17.1. Maestrani ou un organisateur tiers est en droit a) de refuser ou b) d'exclure sans indemnité un client de la manifestation pendant celle-ci, concernant les clients et les porteurs de billets pour l'entrée, lorsque ceux-ci en tant que visiteurs de la manifestation ne remplissent pas les conditions d'accès, notamment les limites d'âge prévues pour la manifestation, ou que le client ne satisfait pas aux prescriptions de sécurité et/ou de réalisation de Maestrani ou de l'organisateur tiers malgré l'invitation de Maestrani ou de l'organisateur tiers ou de leurs auxiliaires.
- 17.2. Le premier titulaire d'un billet print@home reçoit l'accès à la manifestation, puis le billet est bloqué pour d'autres accès.
- 17.3. Les billets print@home sont vérifiés mécaniquement au début de la manifestation. Si le code-barres sur les billets n'est pas lisible pour le système d'accès électronique et que le numéro de code-barres n'est pas déchiffrable, le billet ne donne en principe pas droit à l'admission à la manifestation. Si un visiteur est refusé pour cette raison, il n'a pas droit à une indemnisation.

18. Aucune garantie quant à l'exactitude des dates des manifestations

- 18.1. Maestrani ne peut assumer de garantie quant au caractère correct et complet, du fait des influences ne pouvant être exclues du système de distribution de billets, du fait d'erreurs de transmission, de dérangements techniques ou d'interventions illicites de tiers, pour les dates de manifestation indiquées ou mises en ligne sur Internet sur le site www.chocolarium.ch concernant ses propres manifestations ou des manifestations de tiers.
- 18.2. Toutefois, les clients de billets pour des manifestations de Maestrani ou de tiers ont un droit de révocation envers Maestrani ou l'organisateur tiers, si la commande de billets a eu lieu sur la base de dates de manifestation dont il est prouvé qu'elles ont été mises en ligne de manière erronée et que les données prouvées pertinentes pour l'achat de billets (date, prix, lieux) doivent être modifiées ultérieurement par Maestrani en tant qu'organisateur ou par un organisateur tiers. Le droit de révocation peut être exercé pendant la durée de validité du billet concerné par la modification jusqu'à 7 jours au maximum avant la date de réalisation indiquée sur Internet pour la manifestation (la date du cachet de la poste est déterminante en cas de révocation écrite). En cas d'exercice du droit de révocation, le client a droit au remboursement du prix du billet par analogie au chiffre 20 al. 3 ci-après.

19. Garantie concernant les Catering Events

- 19.1.** Le client doit signaler sans délai oralement aux responsables présents les réclamations concernant des boissons et plats utilisés lors de Catering Events ou distribués aux visiteurs et communiquer aussi par écrit à Maestrani les réclamations soulevées oralement, dans les trois jours ouvrables suivants (le cachet de la poste faisant foi) ou formuler les critiques à Maestrani par écrit. Si le client omet de le faire, les prestations fournies par Maestrani lors de Catering Events sont considérées comme approuvées.
- 19.2.** Par ailleurs, la garantie pour les boissons et plats utilisés ou servis aux visiteurs lors de Catering Events est conforme par analogie aux chiffres 11 à 13 ci-dessus pour les produits de Maestrani.

20. Reports et refus de manifestations

- 20.1.** Si un client refuse la participation à une manifestation qu'il a réservée, ce client n'a pas droit à un échange ni à une restitution du billet pour cette manifestation, quelle que soit la raison de ce report. Le client concerné conserve, dans le cadre de la durée de validité de son billet, la possibilité et l'autorisation d'assister à la même manifestation à une autre date ordinaire selon l'offre de Maestrani sur Internet.
- 20.2.** Si Maestrani ou un organisateur tiers refuse ou diffère une manifestation réservée par le client, celui-ci n'a pas non plus en principe, quelle que soit la raison de ce report, un droit d'échange ou de restitution du billet, dans la mesure où, dans la durée de validité restante du billet, il est possible d'assister à la manifestation différée à une autre date ordinaire conformément à l'offre de Maestrani sur Internet ou à une date de remplacement proposée par Maestrani ou par un organisateur tiers. Sous réserve toutefois de la preuve par le client concerné par le refus ou le report qu'il n'a personnellement plus la possibilité ou le temps d'assister à la même manifestation à l'intérieur de la durée de validité restante du billet à une autre date ordinaire selon l'offre de Maestrani sur Internet ou à une autre date de remplacement proposée par Maestrani ou un organisateur tiers.

Lors des manifestations de tiers, le client n'a pas le droit de demander à Maestrani la restitution ou l'échange et une restitution ou un échange le cas échéant du billet doivent être demandés par le client directement à l'organisateur tiers.

- 20.3.** Si une manifestation propre offerte par Maestrani sur Internet ou une manifestation de tiers est définitivement annulée par l'organisateur respectif, de sorte qu'elle n'est plus accessible pendant la durée de validité des billets, le client de cette manifestation, quel que soit le motif de ce report, a le droit d'échanger ou de restituer le billet acquis pour cette manifestation. Si le client concerné choisit le droit de restitution, le prix du billet payé lors du processus de commande en ligne, en plus des frais d'envoi payés, lui est remboursé par Maestrani pour ses propres manifestations.

En ce qui concerne les manifestations de tiers, le client n'a pas le droit de demander à Maestrani le remboursement, et les éventuels remboursements doivent être demandés directement à l'organisateur tiers par le client.

21. Exclusion de responsabilité

- 21.1.** Maestrani répond envers les clients de ses propres manifestations et prestations de service des dommages éventuels causés par Maestrani ou ses collaborateurs et auxiliaires dans la réalisation de telles manifestations et la fourniture de telles prestations de service, sous réserve de l'art. 100 al. 1 CO (Code suisse des obligations) uniquement dans la mesure où il existe une couverture dans le cadre de l'assurance responsabilité civile d'entreprise de Maestrani.
- 21.2.** Dans la mesure où Maestrani intervient, lors de manifestations de tiers, en tant que suppléant ou agent souscripteur au nom et pour le compte de l'organisateur tiers vis-à-vis des clients, toute responsabilité de Maestrani est exclue pour tous les dommages subis par les clients en tant que visiteurs des manifestations de tiers avant, pendant ou après la visite à ces manifestations, peu importe que ces dommages aient été causés par l'organisateur tiers, par des auxiliaires de celui-ci ou par des tiers.
- 21.3.** Les prétentions en responsabilité et garantie (conformément aux chiffres 17 à 19, ainsi que 20.1 et 20.2 ci-dessus) du client envers Maestrani et des organisateurs tiers pour des manifestations et prestations de service sont définitivement réglées dans les présentes *CGV E-COMMERCE*. Aucune prétention autre ou différente, à quelque titre que ce soit, ne revient au client et elle est considérée comme inexistante. Maestrani et les organisateurs tiers ne répondent notamment pas des éventuels dommages consécutifs et manque à gagner.

Demeurent réservées les dispositions légales contraignantes en matière de garantie (199 CO) ainsi que la responsabilité selon la loi sur la responsabilité du fait des produits (LRFP).

D. DISPOSITIONS FINALES

22. Transfert de droits

Les parties ne sont pas autorisées sans le consentement écrit préalable de l'autre partie à transférer à des tiers les droits et obligations découlant d'un contrat.

23. Clause de sauvegarde

- 23.1.** Dans le cas où certaines dispositions des *CGV E-COMMERCE* de Maestrani avec les clients seraient invalides, les autres dispositions conservent leur validité sans restriction. Les dispositions invalides doivent être remplacées par des dispositions qui se rapprochent le plus du sens juridique et de l'objet visé par la disposition invalide ou sans effet.
- 23.2.** La même réglementation qu'en cas d'invalidité partielle s'applique également en cas de lacune dans les réglementations contractuelles.

24. Droit applicable

Toutes les relations juridiques entre Maestrani ainsi que des organisateurs tiers et les clients sont jugées uniquement selon le droit suisse, à l'exclusion intégrale des normes du droit des conflits des lois et de la convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (droit des achats viennois).

25. For

Les litiges entre Maestrani, ainsi que les organisateurs tiers et les clients au sujet des produits commandés et des manifestations et prestations de service réservées doivent être tranchés par les tribunaux au siège de Maestrani à l'exclusion de tous les autres tribunaux. Maestrani et les organisateurs tiers sont en droit de soumettre les requêtes de conciliation ou les plaintes envers des clients auprès des autorités de conciliation ou des tribunaux au siège de Maestrani.

