



VICTORINOX

Conditions générales de vente de la boutique en ligne Victorinox Suisse

1. Portée

1.1 Les Conditions générales suivantes (« CG ») s'appliquent lors de l'utilisation du site Internet www.victorinox.com/fr-ch (« Site Internet »), ainsi qu'aux commandes de produits Victorinox sur la boutique en ligne du Site Internet en Suisse, dans la version en vigueur au moment de la passation de chaque commande. Le Site Internet est détenu et exploité par Victorinox AG, Schmiedgasse 57, CH-6438 Ibach-Schwyz. Les contrats pour les achats en ligne sont conclus entre le client (« Client » ou « vous ») et le fournisseur, Victorinox Retail AG (une filiale en propriété exclusive de Victorinox AG), Schmiedgasse 57, CH-6438 Ibach-Schwyz (« nous »).

1.2 Nous sommes habilités à compléter ou à modifier les CG à tout moment et à notre seule discrétion. La version applicable des CG est celle en vigueur au moment de la passation de commande.

1.3 Les conditions de clients divergentes, supplémentaires ou contradictoires ne seront pas reconnues, à moins que nous ayons expressément convenu par écrit de leur validité.

2. Conditions d'utilisation

2.1 Une inscription appropriée est nécessaire pour utiliser les offres de notre boutique en ligne. À cet égard, en tant que client, il vous incombe de fournir des informations véridiques et complètes.

2.2 Nous n'avons pas l'obligation d'accepter l'inscription ou les commandes d'un client inscrit. De même, nous ne sommes pas dans l'obligation de rendre le Site Internet et ses services disponibles en permanence. Les commandes qui ont déjà été confirmées ne sont pas affectées par ceci.

2.3 Si des informations incomplètes ou inexactes sont fournies lors de l'inscription, ou si vous négligez de nous informer d'un changement, nous sommes autorisés à vous exclure immédiatement de l'utilisation de notre boutique.

2.4 Vous êtes dans l'obligation de traiter vos informations de connexion de façon confidentielle et d'empêcher que des tiers non autorisés y accèdent.

3. Processus de commande en ligne

3.1 Commencez votre commande en ajoutant les produits sélectionnés au panier d'achats. Vous pouvez voir le panier d'achats à nouveau sur la page d'aperçu avant de commencer le processus de paiement. Veuillez fournir l'adresse de livraison à la première étape du processus de paiement. Entrez les informations de paiement au cours de la seconde étape. Au cours de la troisième étape, vous avez la possibilité de passer en revue votre sélection et toutes les informations, ainsi que de corriger toute erreur de saisie avant d'envoyer et de passer votre commande.

3.2 En cliquant sur le bouton « ACHETER MAINTENANT », vous confirmez une commande exécutoire pour les produits présents dans votre panier d'achats. Un e-mail automatique confirmant que nous



avons reçu la commande est généré immédiatement après l'envoi de la commande ; cependant, il ne constitue pas une acceptation du contrat. **Veillez noter qu'une fois que vous avez terminé le processus de commande en cliquant sur le bouton « ACHETER MAINTENANT », il n'est plus possible de modifier l'adresse de facturation.** Si les clients souhaitent modifier leur adresse de facturation après avoir passé une commande, la commande doit être annulée (avant l'expédition), ou si un produit a déjà été expédié, il devra être retourné. Vous pourrez saisir une autre adresse de facturation lors de votre prochaine commande.

3.3 Si vous avez ouvert un compte client, vous pouvez alors visualiser vos commandes à tout moment sous « Mes commandes ».

3.4. Personnalisation des produits : Nous proposons des services de personnalisation pour certains produits (par ex., la gravure). Le client est entièrement responsable de fournir les informations correctes qui serviront à personnaliser sa commande (par ex., le choix de la couleur des côtes, de la taille et de la couleur de la police de caractères, ainsi que le texte à graver). Nous ne corrigerons pas les commandes de personnalisation que nous recevons (par ex., les coquilles et couleurs de police ne seront ni corrigées ni optimisées). Le langage vulgaire ainsi que les formulations racistes, sexistes, faisant preuve de discrimination ou glorifiant la violence sont strictement interdits. Nous nous réservons le droit d'annuler les commandes contenant des formulations qui ne respectent pas les dispositions susmentionnées ou qui sont susceptibles de nuire à la marque, aux produits ou à la réputation de Victorinox. Vous seul serez tenu responsable si la personnalisation de votre article porte atteinte aux droits d'un tiers.

4. Objet du contrat, caractéristiques

4.1 Le contrat porte sur les produits spécifiés dans votre commande et figurant dans votre confirmation de commande au prix de détail indiqué dans la boutique en ligne. Des erreurs et omissions peuvent se produire, particulièrement celles affectant la disponibilité des biens ; toutefois, nous nous efforçons de corriger les erreurs dans les meilleurs délais.

4.2 Les caractéristiques des produits commandés sont basées sur les descriptions de produit dans la boutique en ligne. Les images des produits sur le Site Internet peuvent s'avérer inexactes dans certaines circonstances. En particulier, les couleurs peuvent fortement varier pour des raisons techniques. Les images sont utilisées à titre d'illustration uniquement et peuvent différer du produit. Les données techniques, le poids, les dimensions et les spécifications de performances sont indiqués aussi précisément que possible, bien qu'ils puissent présenter les variations habituelles.

4.3 La présentation des produits sur le Site Internet constitue un catalogue en ligne non contractuel et non pas une offre légalement contractuelle.

5. Conclusion du contrat

5.1 Un contrat d'achat est conclu uniquement lorsque nous vous envoyons une confirmation d'expédition par e-mail dans les cinq jours suivant votre commande. Il n'y a pas de contrat conclu pour des produits commandés qui ne figurent pas sur la confirmation d'expédition. Ceci peut également affecter les produits proposés dans la boutique en ligne, mais qui ne sont pas disponibles lorsque votre commande est reçue, par exemple. Dans ce cas, nous vous rembourserons tous les paiements éventuels qui auraient déjà été effectués. Pour le remboursement, nous utilisons la même méthode de paiement que



celle que vous avez indiquée lors du traitement de la transaction initiale, sauf s'il en est expressément convenu autrement.

5.2 Si le produit qui est indiqué dans votre commande n'est que provisoirement indisponible, nous vous en informerons immédiatement dans la confirmation de réception de commande. Vous avez le droit de résilier le contrat s'il y a un retard de livraison de plus de deux semaines. Dans ce cas, nous vous rembourserons tous les paiements éventuels qui auraient déjà été effectués. Pour le remboursement, nous utilisons la même méthode de paiement que celle que vous avez indiquée lors du traitement de la transaction initiale, sauf s'il en est expressément convenu autrement.

5.3 Les produits ne seront vendus qu'en quantités typiques pour un ménage. Les ventes ne seront effectuées qu'auprès de clients privés âgés d'au moins 18 ans, légalement compétents, et ayant leur résidence régulière ainsi qu'une adresse de livraison et de facturation en Suisse ou au Liechtenstein.

6. Prix et paiements

6.1 Les prix indiqués au moment de la commande s'appliqueront aux commandes dans notre boutique en ligne. Les prix indiqués sont les prix de vente au détail en francs suisses et comprennent la taxe sur la valeur ajoutée applicable.

6.2 Les frais d'expédition à payer sont indiqués dans le résumé de commande au niveau du panier d'achats avant l'envoi de votre commande.

6.3 Le paiement des articles est effectué via les méthodes de paiement suggérées dans le processus de commande (carte de crédit, PayPal, TWINT, Apple Pay, Google Pay, prépaiement) selon les conditions spécifiées ici.

6.4 Lorsque vous payez par carte de crédit, nous débitons le montant sur votre carte de crédit une fois les articles expédiés.

6.5 Pour la méthode de paiement à l'avance, nous expédierons les biens sous un à trois jours après la réception du montant de la facture sur notre compte bancaire. Le paiement doit être effectué dans les cinq jours ouvrables après l'envoi de la confirmation de réception de commande.

6.6 Pour le remboursement, nous utilisons la même méthode de paiement que celle que vous avez indiquée lors du traitement de la transaction initiale, sauf s'il en est expressément convenu autrement.

6.7 Le droit de compensation est disponible uniquement si vos contre-prétentions ont été légalement établies, ou si celles-ci sont incontestées et reconnues par nous. Vous n'êtes autorisé à exercer un droit de rétention que dans la mesure où une contre-prétention découle du même contrat.

7. Livraison et réserve de propriété

7.1 Sauf accord contraire, la livraison sera effectuée à l'adresse fournie par le client. Les livraisons sont disponibles sur le territoire suisse et dans la Principauté du Liechtenstein uniquement.

7.2 Les envois sont expédiés par la poste suisse. À moins que cela ne soit spécifié autrement, les articles sont généralement reçus par le client environ trois à cinq jours ouvrables après avoir passé commande. Veuillez noter que la livraison des produits personnalisés peut prendre 1 à 2 jours de plus. Victorinox fera de son mieux pour respecter les délais de livraison annoncés, cependant la société n'est pas responsable des modifications. Les délais de livraison peuvent être modifiés sans préavis. Veuillez



noter que Victorinox ne peut pas proposer de service de livraison express pour les produits personnalisés.

7.3 Les délais de livraison sont fournis uniquement à titre de référence et sont donc considérés comme étant une convention approximative. Des perturbations qui ne sont pas de notre fait ni de celui des entreprises avec lesquelles nous avons passé un contrat (telles que les entreprises de logistique chargées d'exécuter le contrat) ainsi que des cas de force majeure peuvent retarder davantage la livraison. Nous vous informerons des perturbations de ces modalités de livraisons dès que nous en serons informés.

Les biens livrés restent la propriété de Victorinox Retail AG jusqu'à leur paiement complet.

7.4 Victorinox Retail AG demeure à tout moment en droit d'enregistrer ou de faire enregistrer sa réserve de propriété dans le registre officiel désigné.

8. Utilisation de coupons promotionnels

8.1 Les coupons promotionnels sont des coupons que nous remettons lors de certains événements promotionnels et qui disposent d'une période de validité spécifique. Vous n'êtes pas en mesure d'acheter ces coupons.

8.2 Les conditions générales suivantes s'appliquent à l'utilisation des coupons promotionnels, en plus des conditions générales spécifiées sur les coupons respectifs.

8.3 Les coupons ne peuvent être échangés que sur la boutique en ligne Victorinox sur www.victorinox.com. Les coupons ne sont valides que dans les périodes respectivement spécifiées, et ils ne peuvent être utilisés qu'une seule fois et uniquement avant la fin du processus d'achat. Les coupons ne peuvent être cumulés avec d'autres coupons, c.-à-d. plusieurs coupons utilisés ensemble. Des produits individuels peuvent être exclus du coupon de promotion.

8.4 Seul un coupon par achat peut être échangé et uniquement dans son intégralité (aucun échange partiel des coupons n'est possible). Le montant minimum de commande exigé ne peut être inférieur à la valeur du coupon. Si la valeur minimum de la commande n'est plus atteinte en raison d'un retour d'articles, nous nous réservons le droit d'annuler le coupon.

8.5 Si la valeur du coupon est insuffisante pour la commande, la différence peut être payée en utilisant les options de paiement que nous proposons.

8.6 Si vous exercez votre droit de retour pour les articles que vous avez achetés, le prix d'achat réduit sera remboursé. Il n'existe pas de droit à un remboursement ou au remplacement du coupon.

8.7 Les coupons ne peuvent être payés en espèces ni retournés, et ne donnent pas droit à des intérêts. Aucun solde restant sur un coupon ne sera remboursé.

9. Retours

9.1 Vous pouvez nous retourner les produits achetés dans la boutique en ligne gratuitement dans les 14 jours suivant réception. Utilisez le formulaire de retour inclus dans le colis. Veuillez conserver le justificatif de retour. Les produits retournés doivent être accompagnés de leurs étiquettes, fixations et emballages d'origine, leur état doit être celui attendu après une utilisation normale lors de la vérification et de l'essayage du produit. Les produits retournés montrant des traces d'utilisation ou bien dégageant une



forte odeur ne peuvent être remis sur le marché. Le cas échéant, Nous nous réservons le droit de demander des indemnités.

9.2 Un échantillon de parfum est envoyé avec le parfum choisi, pour que vous puissiez le tester sans ouvrir l'emballage original. Si vous n'aimez pas le parfum de l'échantillon, vous pouvez renvoyer le parfum dans son emballage d'origine non ouvert et intact. Les produits qui ont été ouverts ne peuvent pas être retournés.

9.3 Malheureusement, les articles qui ont été commandés en ligne ne peuvent pas être retournés au magasin Victorinox ou à un autre point de vente.

9.6 Annulation, rétractation, échange et retour de produits personnalisés : Veuillez noter que les commandes individualisées ne peuvent pas être annulées. Victorinox commence à produire l'article dès que vous en passez commande, c'est pourquoi nous ne pouvons pas accepter de modification ou d'annulation. Le droit de rétractation ne s'applique pas à la livraison d'articles réalisés en fonction des demandes du client ou qui sont clairement conçus pour répondre aux besoins personnels du client. De plus, le droit de retour ne s'applique pas non plus aux articles configurés et personnalisés, à l'exception de ceux présentant des défauts de fabrication, des anomalies, des dommages dus au transport ou tout autre défaut imputable à Victorinox. Le cas échéant, nous nous engageons à vous envoyer un article sans défaut, à nos frais.

10. Dommage pendant le transport

10.1 Si les biens sont livrés avec des dommages évidents provenant du transport, nous vous demandons de remplir immédiatement une plainte avec le prestataire de livraison et de nous contacter aussi vite que possible.

10.2 Ne pas déposer de plainte ou ne pas nous contacter est sans conséquence pour vos droits de garantie légaux, mais cela nous aide à remplir nos propres réclamations à l'encontre du transporteur de marchandise ou de la compagnie d'assurance transport.

11. Droits découlant des défauts et de la garantie

11.1 Dans l'éventualité de la livraison de biens défectueux, vous disposez des droits de garantie légaux applicables, en particulier l'article 197 et suivants. du CO.

11.2 Les biens livrés sont garantis uniquement dans les cas où cela a été explicitement précisé dans la confirmation de commande respective des produits.

11.3 Les réclamations et les demandes de garantie peuvent être soumises à l'adresse suivante : Victorinox Retail AG, Schmiedgasse 57, CH-6438 Ibach-Schwyz. Vous pouvez également envoyer un e-mail contenant une brève description des défauts à internet.support@victorinox.com.

12. Responsabilité

12.1 Toutes réclamations de votre part concernant des dommages sont exclues, autres que celles résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ou de toute responsabilité pour d'autres dommages fondés sur une violation intentionnelle ou une négligence grave.



12.2 Les restrictions susmentionnées s'appliquent également à nos représentants légaux et à nos agents d'exécution, si les plaintes sont intentées directement contre eux.

12.3 Les dispositions concernant la Responsabilité du fait des produits ne sont pas affectées.

12.4 Il ne peut pas être garanti que la communication de données via Internet soit sans erreur et/ou disponible à tout moment avec la technologie actuelle. Nous ne serons donc pas tenus responsables de la continuité et de la disponibilité ininterrompue de la boutique en ligne, ni des erreurs techniques et électroniques qui échappent à notre contrôle lors d'une opération de commande.

12.5 Les liens sur ce Site Internet vers d'autres sites Internet sont fournis uniquement pour votre information et une meilleure navigation. Si des liens sont créés vers d'autres sites Internet ou sources, nous déclinons toute responsabilité concernant la disponibilité desdits sites ou sources extérieures. Le contenu accessible sur ces sites Internet ne nous appartient pas, et toute responsabilité ou garantie quant à celui-ci est exclue.

13. Droits de propriété intellectuelle

13.1 Le logo « Cross & Shiled », Victorinox® et Swiss Army® sont des marques déposées de notre société et de ses filiales. La société possède d'autres marques, logos, dessins, produits et informations, et tous les droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle sur ce Site Internet ou les brevets liés à ce Site, qui ne peuvent être copiés, reproduits, affichés, transmis, modifiés ou distribués de quelque manière que ce soit (par voie électronique ou par écrit) sans obtenir au préalable le consentement écrit du propriétaire de ces éléments ou sans en être légalement en droit.

13.2 Le téléchargement ou l'impression de contenus à partir de ce Site Internet n'indique pas ou n'implique pas le transfert des droits. Cependant, vous pouvez télécharger une page de ce Site Internet à des fins exclusivement personnelles et non commerciales, à condition que vous ne supprimiez pas les références aux droits d'auteur.

13.3 Les droits d'auteur de certains documents ou d'autres matériels fournis sur ce Site Internet appartiennent à des tiers. Ces documents et les autres matériels ont été fournis sur ce site Internet avec la permission du propriétaire de ces droits d'auteur. Vous devez vérifier les références au droit d'auteur de ces documents ou matériels.

13.4 Tous les droits non accordés en vertu de ces Conditions Générales sont réservés par la société.

14. Évaluations des clients et rapports d'essais

14.1 Les Conditions d'utilisation de cette section concernent votre conduite dans le cadre du service que Nous offrons « Évaluations et commentaires » (ci-après dénommé le « Service CRR »). S'il existe des conflits entre notre Politique de confidentialité et ces conditions d'utilisation, ces Conditions d'utilisation sont décisives pour le service CRR.

14.2 En soumettant du contenu de toute sorte, vous indiquez et assurez que

- vous êtes l'unique auteur et propriétaire des droits de propriété intellectuelle de celui-ci ;
- vous renoncez volontairement à tous les droits immatériels que Vous pourriez avoir concernant ce contenu ;



- tout contenu que Vous fournissez est exact ;
- vous êtes âgé(e) de plus de 18 ans ;
- l'utilisation du contenu que Vous fournissez ne contrevient pas aux Conditions d'utilisation et n'inflige aucun dommage à des personnes physiques ou morales.

En outre, vous acceptez et assurez que vous ne posterez aucun contenu

- que Vous savez être erroné, inexact ou trompeur ;
- qui constitue une violation des droits d'auteur, brevets, marques, secrets commerciaux ou autres droits de propriété, de publicité ou de confidentialité des tiers ;
- qui contient une violation de toute loi, disposition légale, réglementation ou clause législative (y compris, sans s'y limiter, celles qui sont pertinentes pour le contrôle des exportations, la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la lutte contre la discrimination ou la publicité mensongère) ;
- qui est offensant ou diffamatoire envers un individu, un partenariat ou une société, qui est haineux ou porteur de préjugés racistes ou religieux, ou qui menace ou harcèle tout individu, partenariat ou société, ou qui peut raisonnablement être considéré comme tel ;
- pour lequel Vous avez reçu une rémunération ou une contrepartie d'un tiers ;
- qui contient des informations, une référence à d'autres Sites Internet, des adresses, des adresses e-mail, des coordonnées ou des numéros de téléphone ;
- qui contient des virus, des vers informatiques ou d'autres programmes ou fichiers pouvant potentiellement endommager les ordinateurs.

14.3 En ce qui concerne toutes les réclamations/plaintes, demandes et dommages (présents et indirects) de quelque nature que ce soit, connus ou inconnus, découlant de toute violation de vos informations et des affirmations ci-dessus ou d'une violation de votre part de toute loi ou des droits de tiers, y compris les honoraires raisonnables d'avocat, vous acceptez de nous indemniser et de ne pas nous poursuivre (ainsi que notre direction, nos directeurs, nos agents, nos filiales, nos joint-ventures, nos employés et nos fournisseurs tiers).

14.4 Pour chaque contenu que vous soumettez, vous accordez à Victorinox un droit et une licence permanents, irrévocables, libres de droits et transférables pour l'utiliser, le copier, le modifier, le supprimer entièrement, l'adapter, le publier, le traduire, créer des travaux dérivés et/ou le distribuer ou l'intégrer dans le monde entier sous toute forme, support ou technologie sans avoir à recevoir une rémunération pour cela.

14.5 Tout contenu que vous soumettez peut être utilisé à notre seule discrétion. Nous nous réservons le droit de modifier, de résumer ou de supprimer tout contenu que nous, à notre seule discrétion et estimation, de considérer en violation des lignes directrices du contenu ou d'autres dispositions des présentes Conditions d'utilisation. Nous ne garantissons pas qu'il existe une possibilité pour vous de modifier ou de supprimer le contenu que vous soumettez. Généralement, les contenus sont publiés sur Internet en deux ou quatre jours ouvrables. Cependant, nous nous réservons le droit de retirer tout contenu soumis, pour quelque raison que ce soit, ou de refuser sa publication sur Internet. Vous reconnaissez/confirmez que vous êtes responsable du contenu que vous soumettez et non nous. En ce qui concerne le contenu soumis par vous, nous, nos représentants, filiales, sociétés affiliées, partenaires commerciaux ou des



fournisseurs tiers, et leurs directeurs/conseils d'administration, cadres et employés respectifs ne sont soumis à aucune obligation de confidentialité.

14.6 Nous supprimerons vos données à caractère personnel liées aux évaluations de produits et commentaires si Vous en faites la demande en écrivant à internet.support@victorinox.com.

15. Confidentialité et protection des données

La politique de confidentialité et de respect de la vie privée du présent Site Internet est disponible sous le lien [Politique de confidentialité](#).

16. Service d'assistance

17.1 Si vous avez des questions concernant le Site Internet ou les commandes en ligne, vous pouvez nous contacter par téléphone au +41 41 818 11 96 ou par e-mail : service.online.ch@victorinox.com

du lundi au vendredi de 8 h00 à 12 h 00 et de 13 h30 à 17 h30. Les tarifs locaux s'appliquent ; les prix pour les mobiles peuvent varier.

17. Dispositions finales

17.1 La langue du contrat est l'allemand, le français ou l'italien, même si, en plus de la version allemande, les présentes Conditions générales sont proposées en différentes langues, en particulier en anglais. S'il y a des divergences en termes de langue, la version en allemand prévaudra.

17.2 Pour les conflits et les contestations survenant en lien avec la boutique en ligne Victorinox, la législation suisse s'appliquera à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le lieu de juridiction est Schwyz. Le précédent choix de droit et de lieu ne s'appliquera pas si et dans la mesure où, en vertu des lois applicables, vous (i) êtes un consommateur au sens de la loi suisse ou de toute autre législation et (ii) vous êtes en droit d'invoquer de façon obligatoire l'application d'une autre loi et/ou la juridiction d'un autre tribunal.

17.3 Si certaines dispositions sont ou deviennent invalides, les dispositions restantes demeurent inchangées.

Dernier amendement : Mai 2020