

Conditions générales de vente

1. Champ d'application (valable à partir du 07.11.2024)

Les présentes conditions générales de vente (ci-après CGV) régissent les relations entre Fust, Swiss Household Services SA, Industrie Haslen 3, 9245 Oberbüren (ci-après Fust), et ses client·e·s. Toute disposition contraire doit être mise par écrit pour être effective.

La version des CGV mises à jour et applicables, de même que tout changement ou complément, sont publiés sur www.fust.ch.

2. Offres et liens contractuels

Les offres de Fust s'adressent aux client·e·s de plus de 18 ans, ayant l'exercice de leurs droits civils et résidant en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

Les offres en ligne de Fust ou celles figurant dans la publicité sont sans engagement et ne revêtent aucun caractère contraignant.

Toutes les informations sur les articles, les photos des articles, les spécifications techniques, les liens vers des accessoires, etc., qu'elles figurent en ligne ou dans la publicité, sont fournies sans garantie. Ce sont les spécifications publiées au moment de l'achat qui sont déterminantes.

3. Achats effectués en magasin

Le paiement à la caisse par la cliente ou le client, suivi de l'acceptation de l'achat par Fust, donne lieu à la conclusion d'un contrat.

4. Achats effectués en ligne

Les commandes ne sont acceptées que par le biais de la boutique en ligne sur le site Internet www.fust.ch et confirmées sans engagement par e-mail. Les commandes passées par téléphone ou par lettre ne sont pas traitées. S'il est constaté après confirmation de l'entrée de la commande qu'un article n'est pas livrable, la commande correspondante est annulée par Fust. Fust se réserve le droit de ne pas accepter de commande lorsqu'un article est commandé en quantités supérieures aux quantités usuelles pour un ménage. Un contrat d'achat est établi seulement par la confirmation d'expédition ou de la disponibilité afin de retirer la marchandise.

Le client doit s'inscrire avec un compte client individuel ou en tant qu'invité. Indépendamment d'une commande, il doit fournir outre son nom d'utilisateur (e-mail), ses nom et prénom officiels, l'adresse de résidence déclarée aux autorités, sa date de naissance ainsi qu'un numéro de téléphone valide. L'offre en ligne de Fust s'adresse aux clients âgés de plus de 18 ans jouissant de leurs droits civils en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

Les offres sont libres et non contraignantes.

5. Prix

Tous les prix s'entendent taxe sur la valeur ajoutée (TVA) incluse, de même que les autres taxes légales telles que Suisa et la taxe anticipée de recyclage (TAR) en francs suisses. Les frais accessoires tels que l'installation, le montage, le matériel supplémentaire, l'emballage, l'envoi, la livraison, les majorations pour certains moyens de paiement et prestations de service sont facturés séparément. Sous réserve de modifications techniques, d'erreurs et de fautes d'impression.

Fust a le droit de modifier à tout moment le prix. Le prix indiqué sur place au point de vente ou publié au moment de la commande sous www.fust.ch est applicable. Les modifications de prix ayant eu lieu après la confirmation ne seront pas prises en considération.

6. Paiement et réserve de propriété

Les modes de paiement acceptés sont ceux mentionnés dans le magasin en ligne et dans le point de vente concerné. Fust peut exclure certains moyens de paiement de manière générale ou pour certains client·e·s, et ce sans avoir à le justifier. Fust se réserve le droit de se renseigner sur la solvabilité de ses client·e·s et peut, à cette fin, transmettre des données de client·e·s à des tiers.

En cas de paiement sur facture (uniquement pour les particuliers privés), l'adresse de facturation et l'adresse de livraison doivent être identiques. La cliente ou le client reçoit une facture de Paycard (Retail Marketing Switzerland AG) qui peut, sous certaines conditions, être payée en plusieurs fois. Pour les dispositions et conditions applicables, veuillez vous référer aux CGV de Retail Marketing Switzerland AG (CGV applicables aux factures).

En cas de paiement sur facture (Fust), la facture est établie directement par Fust. Ce type de facture ne s'applique pas aux achats en ligne, mais est utilisé pour d'autres prestations de Fust. Elle doit être acquittée dans un délai de 15 jours calendaires. En cas de retard de paiement partiel ou total, la cliente ou le client doit verser une pénalité de retard égale à 1% par mois et des frais de rappel immédiatement exigibles de CHF 10.- par rappel lui sont facturés. En cas de poursuite, une indemnité de CHF 150.- par commande est en outre due sans autre rappel. Fust peut en outre annuler et/ou suspendre sans préavis toutes les autres commandes en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues, et se réserve le droit de déléguer le recouvrement de créances à une société externe. En cas de règlement par carte de débit ou de crédit, le montant est prélevé au moment de la commande ou du paiement à la caisse dans le point de vente. Les données sont transmises sous forme cryptée. En cas de paiement anticipé, la marchandise souhaitée n'est remise ou la commande n'est déclenchée qu'à réception du règlement correspondant. Les articles souhaités ne peuvent pas être réservés pendant cette période. Il peut arriver, en cas de disponibilité limitée, que des articles avec le statut "en stock" ne soient plus immédiatement livrables au moment où la commande est déclenchée. Fust peut annuler la commande si le règlement ne lui est pas parvenu dans les 5 jours.

Tous les articles livrés restent la propriété de Fust jusqu'au paiement intégral du prix d'achat (suppléments compris). La mise en gage, le transfert de propriété, la transformation ou le réaménagement ne sont pas autorisés sans l'accord exprès de Fust. Fust est en droit de faire inscrire les marchandises livrées au registre des pactes de réserve de propriété conformément à l'art. 715 du Code civil suisse.

7. Superpoints

Si le client présente sa Supercard Coop au moment de payer, il autorise Fust à transmettre ses données à Coop Société Coopérative, Thiersteinerallee 12, 4053 Bâle, pour l'exécution de l'affaire, la bonification des points et pour la vérification de ses données d'adresse et/ou à les utiliser. La bonification des superpoints a lieu à la date du règlement intégral de la facture. Pour les prestations de services, gestion de la construction, cartes de valeur, bons et frais, il n'est pas bonifié de superpoints. Par ailleurs, les CGV de la Supercard publiées sur www.supercard.ch sont applicables.

8. Conditions de livraison et obligation de vérification

La livraison est effectuée aux frais et aux risques de la cliente ou du client, à une adresse en Suisse ou dans la principauté du Liechtenstein exclusivement. Les frais et conditions de livraison de Fust convenus lors de la conclusion du contrat s'appliquent.

La cliente ou le client s'engage à vérifier sur le champ que la marchandise correspond bien à la commande, qu'elle est complète et qu'elle n'a subi aucun dommage. Tout dommage doit être signalé le plus rapidement possible, au plus tard dans les 5 jours ouvrables qui suivent la réception, au transporteur et à Fust. En cas de contestation, la cliente ou le client doit conserver tous les éléments de l'emballage d'origine. Elle ou il ne pourra les éliminer qu'avec l'accord écrit du transporteur ou de Fust.

Le délai de livraison indiqué est purement indicatif et n'engage pas Fust. En cas d'impossibilité pour Fust de respecter le délai de livraison convenu, la cliente ou le client est en droit d'annuler l'achat 30 jours après la conclusion du contrat après en avoir informé le Service clients par écrit.

Fust est autorisé à effectuer des livraisons partielles. L'impossibilité de livrer une partie de la marchandise commandée n'autorise pas la cliente ou le client à annuler la totalité de la commande. La cliente ou le client ne peut faire valoir d'autres droits.

Si la marchandise commandée n'est pas retirée dans le délai indiqué ou qu'elle est refusée par la cliente ou le client, Fust se réserve le droit de résilier le contrat de vente. Par ailleurs, il sera appliqué une indemnité pour frais administratifs s'élevant à 20% de la valeur totale de la commande, avec un minimum de CHF 50.00, plus les éventuels frais de logistique et de stockage.

9. Droit de retour

Tous les articles standard en stock, non utilisés et intacts, peuvent être retournés dans un délai de 14 jours dans leur emballage d'origine, sur présentation du justificatif d'achat, de la confirmation de commande ou du ticket de caisse. Le délai d'exercice de ce droit de retour court à compter de la date d'expédition ou de la date de retrait de la marchandise. La procédure à suivre est décrite dans le [Helpcenter](#).

Sont exclus du droit de retour:

- Les articles déjà utilisés/usagés.
- Les articles d'hygiène tels que les brosses à dents, les rasoirs et les montres connectées dont l'emballage a été ouvert (fermeture hygiénique cassée, le cas échéant).
- Les consommables tels que les piles, les batteries, le toner, les filtres et les cartouches d'encre dont l'emballage a été ouvert.
- Les téléviseurs, les beamers, les ordinateurs fixes ou portables, les ordinateurs tout-en-un, les tablettes, les smartphones, les liseuses, les multicoptères (drones), les casques et écouteurs et les accessoires connectés (bagues connectées, p. ex.).
- Les logiciels, les licences électroniques, les bons cadeaux papier ou électroniques, les crédits d'opérateurs de téléphonie mobile.
- Les appareils industriels, les cuisines intégrées, les salles de bains/meubles de salle de bains.
- Les articles commandés par Fust sur demande expresse de la cliente ou du client.

Fust se réserve le droit de déduire du montant remboursé les éventuelles prestations de livraison et de montage déjà fournies, ainsi qu'une somme correspondant à min. 10% du prix d'achat si l'emballage a été ouvert. Le remboursement est effectué via le même mode de paiement que celui utilisé lors de l'achat. La cliente ou le client doit déposer ou envoyer l'article concerné à ses frais à l'adresse indiquée par le Service clients.

10. Garantie et réparation pour les articles neufs ou d'occasion

10.1 Objet de la garantie

Fust accorde à ses client·e·s une garantie sur les articles neufs et d'occasion qu'ils ont achetés. En cas de défaut couvert par la garantie (c'est-à-dire préexistant ou constaté avant ou après remise de l'article), la cliente ou le client peut faire valoir son droit de réparation, de remplacement ou de résolution du contrat pour vices cachés. Il appartient à Fust ou au fabricant de déterminer le mode d'élimination des défauts constatés. Si Fust décide d'annuler le contrat, le montant du remboursement est fixé en fonction de la valeur de l'appareil défectueux au moment de l'annulation. Pendant la période d'élimination des défauts, la cliente ou le client ne peut prétendre à la mise à disposition gratuite d'un appareil de remplacement. Fust est seule compétente pour confier des réparations à des tiers. La cliente ou le client n'a aucun droit au remboursement d'une réparation qu'elle ou il aurait confiée à un tiers.

Sont exclus de la garantie:

- Pièces d'usure générales
- Baisse normale de performance des batteries et des ampoules
- Brûlures d'écran sur un téléviseur
- Dommages causés par un corps étranger, une erreur de manipulation, une chute, un choc, l'humidité ou la rouille et dommages mécaniques
- Sollicitation excessive ou utilisation à des fins commerciales, défauts résultant d'interventions ou de modifications
- Surdosage ou dosage erroné (grains de café confits, lessive, etc.)
- Entartrage, piles ayant coulé, perte ou détérioration de données, erreurs de logiciel, virus informatiques
- Modifications apportées à l'article, erreur d'utilisation
- Phénomènes naturels (gel, foudre, etc.)
- Non-respect des consignes d'utilisation ou d'entretien

La garantie légale est intégralement levée.

10.2 Durée de la garantie pour les articles neufs

La durée de la garantie figure pour chaque article sur la facture ou le ticket de caisse. Pour les appareils neufs, elle est de 2 ans et commence à courir à la date de livraison ou de retrait de l'article. Si l'article est réparé ou remplacé, la durée de la garantie n'est pas prolongée. La facture ou le ticket de caisse font office de bon de garantie et doivent donc être soigneusement conservés.

10.3 Durée de la garantie pour les articles d'occasion

La durée de la garantie figure pour chaque article sur la facture ou le ticket de caisse. Pour les appareils d'occasion, elle varie entre 6 et 12 mois et commence à courir à la date de livraison ou de retrait de l'article. Si l'article est réparé ou remplacé, la durée de la garantie n'est pas prolongée. La facture ou le ticket de caisse font office de bon de garantie et doivent donc être soigneusement conservés.

10.4 Marche à suivre en cas de défaut

Si la cliente ou le client constate un défaut qui n'est pas exclu de la garantie, elle ou il doit prendre contact avec le point de vente indiqué sur le site Internet www.fust.ch ou avec le [Helpcenter](#). La cliente ou le client n'a aucun droit au remboursement d'une réparation qu'elle ou il aurait confiée à un tiers. Elle ou il doit déposer ou envoyer l'article concerné à ses frais et risques au point de vente indiqué sur le site Internet www.fust.ch ou à l'endroit indiqué par le Service clients. L'article doit être déposé ou envoyé dans son emballage d'origine avec tous ses accessoires et la preuve d'achat. Si la cliente ou le client ne possède plus l'emballage d'origine, elle ou il doit emballer l'article avec soin de façon à ce qu'il soit correctement protégé pendant son transport. Si l'article retourné n'est pas sous garantie (parce qu'un motif d'exclusion s'applique ou parce que le délai de garantie a expiré), un devis de réparation est automatiquement établi. Il peut être facturé à la cliente ou au client. Le montant du devis sera déduit de la facture si la cliente ou le client accepte la réparation. Si la cliente ou le client ne réagit pas au devis dans les temps, l'article est éliminé. Si l'article a été retourné sans concertation préalable, alors qu'il ne présentait aucun défaut, à une mauvaise adresse, et/ou dans un emballage inapproprié ou sans ses accessoires, il peut être renvoyé à la cliente ou au client. Dans ces cas, Fust peut prétendre à un dédommagement pour les frais encourus.

10.5 Extension de garantie

En cas d'extension de garantie, les dispositions correspondantes s'appliquent par ailleurs.

11. Responsabilité

Toute demande de dommages-intérêts pour impossibilité de fournir une prestation, rupture de contrat, faute lors de la conclusion du contrat ou action illicite à l'encontre de Fust ou de celle de ses auxiliaires d'exécution ou de ses préposés est exclue, pour autant qu'il n'y ait pas intention de nuire ni négligence grave. Toute responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs découlant d'un dysfonctionnement ou d'une panne est exclue. La cliente ou le client ne peut notamment pas réclamer de dommages-intérêts au titre de dommages consécutifs pour les cas sous garantie.

12. Protection des données

Notre déclaration de protection des données s'applique en matière de protection des données. La cliente ou le client en prend connaissance notamment lors de l'établissement d'un contrat de vente dans le magasin ou lorsqu'elle ou il s'inscrit comme invité·e, crée un compte client personnel et/ou utilise le site Internet www.fust.ch sans s'inscrire. Le fait de s'inscrire sur le site Internet peut permettre de générer un profil client. Cette opération peut donner lieu à une utilisation des données d'achat. La cliente ou le client peut obtenir de Fust des informations sur ses données personnelles et demander leur rectification, si nécessaire. Vous trouverez d'autres informations à ce sujet dans notre déclaration de protection des données.

13. Dispositions finales et for

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment. Seul le droit suisse est applicable à l'activité commerciale de Fust et, par conséquent, à la relation entre les client·e·s et Fust.

En cas de litiges concernant des contrats conclus avec des consommateurs, le for est celui du domicile ou du siège de l'une des parties lorsque l'action est intentée par la cliente ou le client; celui du domicile du défendeur lorsque l'action est intentée par Fust. Sont réputés "contrats conclus avec des consommateurs" les contrats portant sur une prestation destinée aux besoins personnels ou familiaux du consommateur. Pour tout autre litige, le for exclusif est Oberbüren.

Si une disposition des présentes CGV s'avère nulle ou le devient, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.