

Conforama

Conditions générales pour les prestations de livraison et de montage/installation

Juillet 2020

1 Champ d'application

Les présentes Conditions générales ("CG Livraison et montage/installation") sont applicables pour la livraison et le montage/installation d'articles Conforama chez les clients de Conforama. Elles complètent les Conditions générales de vente Conforama ("CGV") et les Conditions générales de vente par internet de Conforama ("CGI") qui sont donc applicables lorsque les CG Livraison et montage/installation ne prévoient pas de réglementation spéciale.

En cas de divergence, les CG Livraison et montage/installation l'emportent sur les CGV et les CGI.

Les CG Livraison et montage/installation sont consultables sur <http://www.conforama.ch>

Seule la version en vigueur au moment de l'achat ou de la commande fait foi.

2. Zone de livraison et de montage

Conforama fournit uniquement des prestations de livraison et/ou de montage/installation aux clients ayant commandé la marchandise dans un magasin Conforama en Suisse ou sur le site web www.conforama.ch, et dont l'adresse de livraison se situe en Suisse ou au Liechtenstein.

3. Conclusion du contrat

Les clients commandent une prestation de livraison et/ou de montage/installation auprès d'un collaborateur d'un magasin Conforama en Suisse ou par le biais d'un achat sur notre site web Conforama Suisse : www.conforama.ch.

La commande de la prestation de livraison et/ou de montage/installation devient obligatoire lors de la confirmation de la commande par Conforama (par e-mail ou par remise d'une confirmation de commande) ou lors du paiement à la caisse.

4. Droit de résiliation

Il est possible d'annuler sans frais les prestations de livraison et/ou de montage/installation commandées, par écrit (lettre ou e-mail) ou par téléphone, en indiquant le numéro de commande, et ce, jusqu'à 3 jours avant la date de livraison ou de montage/installation.

Si la commande des prestations de livraison et/ou de montage/installation est annulée plus tard, Conforama est en droit de facturer des frais de traitement de CHF 100 ainsi que d'éventuelles dépenses devenues inutiles à concurrence d'un maximum de 100% du prix de livraison et de montage/installation.

5. Prix

Les tarifs indiqués par les Vendeurs en magasin, ou sur le site internet lors du choix du produit, s'appliquent.



Conforama

6. Conditions de paiement et modes de paiement

Sous réserve de dispositions particulières contraires, les prestations de livraison et de montage/installation doivent être payées à 50% au minimum au moment de la commande.

Les modes de paiement sont mentionnés à titre indicatif sur le site internet www.conforama.ch ou par les conseillers de vente.

7. Délais de livraison et de montage/installation

Les délais de livraison et de montage/installation sont communiqués aux clients avec la confirmation de la commande, ceci à titre purement indicatif.

À l'exception des livraisons postales, une date de livraison est fixée avec le Client. Le créneau horaire sera communiqué au plus tard 24 heures à l'avance.

Les clients sont informés de tout retard de livraison. Les retards de livraison ou dépassements du délai de livraison ne donnent pas droit aux clients de résilier le contrat de prestations ou de vente ou de demander le remboursement total ou partiel du prix d'achat du produit.

8. Livraisons et montage/installation uniquement en présence de personnes majeures

Les articles Conforama ne peuvent être livrés qu'à des personnes majeures et montés qu'en leur présence.

9. Absence des clients et refus de réception

Si les clients ne sont pas présents à l'adresse de livraison à la date de livraison ou de montage/installation, ou s'ils refusent la réception des articles, un nouveau délai de livraison ou de montage/installation leur est communiqué le plus rapidement possible. Dans ce cas, Conforama est en droit de facturer des frais de traitement de CHF 100, ainsi que des frais pour toute livraison ou déplacement supplémentaire du partenaire de service, conformément aux tarifs de livraison et de montage/installation applicables.

10. Conditions de livraison

La livraison s'effectue en principe jusque dans une chambre d'intérieur du logement dans la mesure où le chemin d'accès est praticable pour le transport en camion et que la structure du bâtiment le permet (p. ex. taille de la porte ou cage d'escalier). Il incombe aux clients de clarifier à temps si les conditions précitées sont réunies et à défaut, d'en informer Conforama en temps utile. S'il est constaté à la livraison que les conditions de celle-ci ne sont pas réunies, il sera procédé comme dans le cas de l'article 9 qui s'applique par analogie.

Les colis postaux sont livrés jusque devant la porte d'entrée.

Si la livraison nécessite du matériel supplémentaire (p. ex. monte-meuble) ou si l'accès est difficile (p. ex. longs trajets à pied), les clients doivent en informer Conforama au préalable. Les coûts qui en résultent sont facturés séparément aux clients. Si l'adresse de livraison se situe dans une zone interdite à la circulation, Conforama ne livrera que jusqu'à la station de vallée ou au lieu le plus proche accessible en camion.



Conforama

11. Conditions de montage/installation

L'assemblage des articles Conforama est réalisé conformément aux instructions de montage/installation du fabricant, qui sont jointes à chaque article Conforama.

Le montage/installation au mur ou au plafond nécessite une structure appropriée de la construction murale ou du plafond. Il n'est réalisé qu'à la demande expresse des clients et à leurs seuls risques., moyennant une tarification supplémentaire. Conforama décline toute responsabilité concernant ces travaux. Toute garantie est exclue. Les raccordements électriques et sanitaires ne sont pas réalisés pour des raisons légales.

Les câblages et la mise en place de l'électronique de divertissement sont également exclus des prestations de montage/installation proposées.

12. Obligation de vérification et réclamation

Au moment de la livraison ou après le montage/l'installation effectué(e) par le partenaire de service, les clients doivent vérifier si les articles Conforama sont au complet et s'ils ne présentent pas de défauts. En cas de défauts/problèmes, il convient d'en faire part immédiatement au partenaire de service sur place et de le mentionner sur le bulletin de livraison.

Pour le surplus, les dispositions des CGV, respectivement des CGI, s'appliquent s'agissant des défauts et de la responsabilité de Conforama.

13. Responsabilité pour les retards de livraison ou de montage/installation

Conforama n'est responsable des retards de livraison ou de montage/installation qui lui sont imputables que s'ils ont été provoqués intentionnellement ou par une négligence grave, mais dans tous les cas seulement jusqu'à concurrence du montant facturé pour les articles Conforama concernés.

Conforama décline toute responsabilité pour tout retard ou toute impossibilité de fournir une prestation qui ne lui est pas imputable.

14. Retour des emballages

Si les clients ont passé une commande de montage/installation, le partenaire de service reprendra dans tous les cas les emballages des articles Conforama.

15. Élimination des meubles et appareils usagés

Lorsqu'ils bénéficient des prestations de livraison, les clients Conforama peuvent remettre au partenaire de service de Conforama les meubles ou appareils usagés pour élimination. A cette fin, les meubles et les appareils doivent être mis en état d'être transportés, les meubles devront notamment être vidés et démontés. Des tarifs particuliers sont applicables pour l'élimination. Ils sont consultables sur https://www.conforama.ch/fr/faq#faq_livraison.

16. Service à la clientèle / Réclamations

Le service à la clientèle des magasins Conforama en Suisse ou le service à la clientèle central de Conforama est compétent pour toutes les questions et réclamations concernant les articles Conforama et le service de livraison et de montage/installation :



Conforama

Formulaire de contact : <https://www.conforama.ch/fr/faq#form-content>

Courriel : service.client.web@conforama.ch

Tél. : 0840 141 142 (max. CHF 0.08/min. par le réseau fixe)

17. Droit applicable et for juridique

Seul le droit suisse est applicable, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente de marchandises.

Le for exclusif est à Ecublens sous réserve du droit de Conforama et du Client d'ouvrir action au domicile du Client.

