



# Santé Relax Plus



CONDITIONS GENERALES DE VENTE Applicables aux particuliers sur les sites [www.santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) à compter du 1 Juin 2008

## Article 1 – APPLICATION DES CONDITIONS

Le vendeur est défini ci-dessous comme étant [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com), S.A.R.L immatriculée au registre du commerce sous le numéro CH-550.1.039.538-3. et dont le siège social est situé en Suisse, Avenue du Villardin, 3 1009 Pully Tél : +41 (0)21 711 07 77, Fax : +41 (0)21 711 078 L'acheteur est défini ci-dessous comme étant la société ou la personne signataire acceptant les présentes conditions de vente.

Les conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive à toutes les ventes conclues par [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) tant pour son propre compte que pour celui de ses commettants. Toutes les autres conditions n'engagent le vendeur qu'après confirmation écrite de sa part. Les renseignements donnés sur les listes de prix, sites internet, etc. ne sont donnés qu'à titre indicatif et peuvent, à ce titre, être modifiés par le vendeur sans préavis.

Le seul fait de passer une commande ou d'accepter une offre du vendeur comporte l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Les offres sont valables dans la limite du délai d'option fixé à une semaine à dater de l'offre sauf stipulations contraires portées sur cette offre.

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com), les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures.

## Article 2 – COMMANDES

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles. En cas de devis, l'offre restera valable une semaine sauf stipulations contraires portées sur celle-ci. Le français est la seule langue proposée pour la rédaction et la conclusion du contrat.

### 2.1 Description des produits

Les caractéristiques essentielles du produit sont indiquées, dans la mesure du possible, sur notre site. Les photographies illustrant, le texte descriptif des produits, n'entrent pas dans le champ contractuel; si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas la responsabilité de [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) ne pourra être engagée.

Les fabricants peuvent changer sans préavis la composition technique des références produits.

[Santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) est à tout moment en droit de réactualiser, et d'améliorer ses fiches, ou de retirer de la vente des produits et/ou produits périphériques. Vous avez la possibilité de contacter [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) pour obtenir les renseignements complémentaires sur les produits présentés via la page CONTACT de notre site.

### 2.2 Disponibilité des produits

En cas d'indisponibilité du produit commandé, [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) peut vous proposer un produit de remplacement d'une qualité et d'un prix équivalent; dans ce cas, si vous exercez votre droit de rétractation, la commande peut être annulée.

Dans le cas de l'acceptation du produit de remplacement proposé, les conditions en vigueur des produits standards s'appliqueront alors sans réserve.

Pour les produits non stockés dans notre magasin, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs.

### 2.3 Limitations à l'importation

Il vous appartient de vous informer auprès de l'autorité locale de votre pays des éventuelles limitations d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander. Vous reconnaissez que les produits peuvent être soumis aux lois sur le contrôle des exportations des Etats-Unis et de l'Union Européenne ainsi qu'aux lois du pays où ils sont livrés ou utilisés.

Vous devez vous référer aux réglementations en vigueur, lesquelles varient régulièrement selon les produits.

### 2.4 Etapes pour conclure le contrat

Lors de la première commande par Internet, tout nouveau client doit créer un « Compte Client » ; un identifiant (« email ») et un mot de passe seront demandés.

Lors de chaque validation de commande, un e-mail vous sera envoyé, rappelant le contenu de votre commande. Votre commande ne sera définitivement enregistrée qu'après contrôle des différentes informations et acceptation par le directeur de [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com).

Le versement d'un acompte à la commande représentant selon le type de produit entre 30 et 50% du montant de la commande sera demandé

L'enregistrement de votre commande sera confirmé par l'envoi d'un courriel de [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) à l'adresse électronique indiquée lors de la création du compte client.

L'exécution de votre commande sera effective dès réception de l'acompte par [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com). Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations au plus tard au moment de la livraison. [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif d'une commande antérieure.

## Article 3 – PRIX

Les prix figurant sur le site sont indiqués en CHF, hors frais de livraison. Ils sont susceptibles de varier, notamment en cas de changement du taux de la TVA. Toutefois, les prix figurant sur votre commande après sa validation et son enregistrement sont fermes et définitifs : dans le cas d'une baisse des prix quelques jours après la commande, nous ne pourrions en aucun cas vous dédommager de la différence ; dans le cas d'une augmentation des prix, quelques jours après la date de commande, vous serez livré aux prix fixés et mentionnés le jour de la commande, sauf indication claire et précise de [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) sur une modification possible des prix pour des causes non imputables à [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com)

Le montant des frais de livraison est calculé en fonction de chaque commande ; il figure sur la confirmation de votre commande, envoyée par [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com).

Si vous êtes un client hors de l'Union Européenne, la facture sera établie sans TVA.

Toute commande livrée hors de la Suisse pourra être soumise aux éventuelles taxes locales, droits de douanes, et frais de dédouanement lors de la livraison. Leur acquittement est à votre charge, et relève de votre responsabilité. L'acheteur se chargera d'obtenir les renseignements auprès des autorités compétentes du pays de livraison. Toutefois, les marchandises achetées par les professionnels le sont au prix convenu à la commande dans la limite du délai d'option et des conditions économiques générales (taxes, taux de change...), au moment de la livraison. Dans le cas des produits indexés sur une devise : toute variation, à la défaveur du vendeur, de 2 % du cours de la devise par rapport au CHF défini le jour de l'offre pourra être répercutée le jour de la facturation.

## Article 4 – LIVRAISON

### 4.1 Délais de livraison

La livraison s'effectue à l'adresse que vous avez indiquée lors de la passation de la commande. [santerelaxplus.com](http://www.santerelaxplus.com) s'engage à vous livrer dans les 30 jours maximum à compter du jour suivant celui où nous avons reçus votre paiement. Tout autre délai de livraison n'est donné qu'à titre indicatif ; les délais indiqués sur le site sont des délais moyens habituellement constatés correspondant aux délais de traitement des commandes, auxquels s'ajoute le délai d'expédition des transporteurs.

Dans le cas d'une livraison contre-remboursement, le montant des frais de la procédure, s'ajoutera au montant de la facture.

Le vendeur est autorisé à procéder à des livraisons partielles. Toute livraison partielle acceptée par l'acheteur est soumise à facturation avant expédition.

#### 4.2 Retard de livraison

En cas de retard de livraison, nous vous conseillons de vérifier directement en ligne l'état de votre commande sur le site du transporteur, grâce au N° d'expédition si existant.

Nous vous invitons à nous signaler tout retard d'une semaine par rapport au délai de livraison moyen constaté afin de nous permettre de démarrer une enquête auprès du transporteur (les délais d'enquête peuvent varier de une à trois semaines).

#### Article 5 – TRANSPORT

Sauf convention contraire, santerelaxplus.com choisit librement le transporteur.

##### 5.1 Risques liés au transport

Santerelaxplus.com supporte les risques liés au transport jusqu'à la livraison, sauf indication contraire demandée par santerelaxplus.com (prise d'une assurance de transport complémentaire par exemple pour du matériel de valeur importante, à prendre directement par le destinataire sur recommandation de santerelaxplus.com).

Il appartient au destinataire intermédiaire, ou final de signaler immédiatement par écrit à santerelaxplus.com, toute détérioration de la marchandise, causée par la manutention pendant le transport.

La vérification des marchandises lors de leur réception en présence du transporteur est impérative.

En complément à l'information donnée à santerelaxplus.com il faut signaler également, si besoin était, par écrit sur le bon de transport, les réserves observées selon la procédure décrites ci-dessous. Par exception, les risques et périls du transport (notamment perte, détérioration ou vol) sont à la charge du client si celui-ci est un professionnel.

##### 5.2 Réception des marchandises

Vous devez refuser la livraison si la marchandise est abîmée, manquante ou si le colis a été ouvert ou reconditionné (sauf passage en douane). En cas de perte ou d'avarie, vous devez émettre des réserves écrites précises et détaillées sur le bulletin de livraison du transporteur en présence de celui-ci ou de ses employés ; vous devez ensuite adresser au transporteur une lettre recommandée reprenant les réserves, dans les 3 jours suivant la livraison. Afin de vous aider dans ces démarches, nous vous invitons à nous contacter via la page CONTACT. La marchandise acceptée sans réserves par le destinataire au moment de la livraison et/ou à défaut de courrier adressé au transporteur dans les 3 jours, est réputée arrivée en bon état et dans son intégralité (nombre de pièces, conformité par rapport à la commande, etc.). Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en charge par santerelaxplus.com et la responsabilité de santerelaxplus.com ne saurait être engagée après ce délai. Pour toute question ou difficulté que vous pourriez rencontrer, nous vous invitons à nous contacter via notre page CONTACT accessible depuis la page d'accueil de notre site.

#### Article 6 – RECLAMATION ET SERVICE APRES VENTE

Pour toute réclamation, nous vous invitons à contacter nos services en vous connectant sur notre site et en vous rendant sur la page CONTACT.

Toutes les réclamations relatives à un défaut des marchandises livrées, à une inexactitude dans les quantités ou à leur référence erronée par rapport à l'offre acceptée ou à la confirmation de la commande par le vendeur, doivent être formulées au vendeur par courrier recommandé dans un délai de 48h à compter de la réception des marchandises, sans négliger si nécessaire et conformément à l'article 5 les recours contre le transporteur, à défaut de quoi le droit à réclamation de l'acheteur cessera d'être acquis.

##### 6.2 Nécessité de l'emballage d'origine

Tout produit défectueux doit être retourné dans son emballage d'origine, lequel permet seul d'assurer le transport du produit dans de bonnes conditions, avec les étiquettes de garantie, comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires et être accompagné de façon lisible du numéro de retour. Tout produit incomplet, abîmé, endommagé et/ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé, et un montant de 50 CHF T.T.C. sera demandé afin de couvrir les frais de reconditionnement des pièces dont l'emballage d'origine aurait disparu ou aurait été détérioré. L'expéditeur doit donc veiller à l'emballage et au conditionnement du matériel qu'il envoie. En particulier, le destinataire pourra réexpédier les marchandises sur une autre destination que la destination initiale avec le même emballage, aux risques pour l'expéditeur d'être tenu pour responsable des avaries survenues au cours de ce transport ultérieur.

##### 6.3 Remboursement

Toute demande de remboursement ne pourra être prise en compte qu'après accord préalable écrit de santerelaxplus.com et de l'arrivée des produits retournés chez santerelaxplus.com selon la procédure de retour indiquée ci-dessus. En cas de retour et de demande de remboursement, les modalités seront les suivantes :

• Colis retourné par la volonté du client : (accord préalable requis de santerelaxplus.com), remboursement du produit, après constatations de son parfait état, frais de transport à la charge du client.

• Colis retourné du fait de la responsabilité prouvée de l'entreprise (non-conformité, colis non arrivé...) : remboursement du produit, des frais d'envoi et des frais de retour.

##### 6.4 Prise en charge des frais de port

Dans le cadre de la garantie, et à défaut d'étiquette prépayée, les frais de ports pour le retour de matériel dans le premier mois après sa réception sont compensés par la création d'un bon d'achat. Celui-ci est calculé sur la base tarifaire d'un retour pour colis préaffranchi de la Poste. Le bon d'achat est valable 3 mois à compter de sa date d'émission.

#### Article 7 – GARANTIE

Lorsqu'un souci survient avec un matériel, nous vous invitons à prendre contact avec notre service SAV en vous rendant sur notre site Internet et en utilisant la page CONTACT.

##### 8.1 Garantie fabricant

Pour les produits disposant d'une garantie spécifique fabricant (prise en charge de la garantie directement par le fabricant, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique), le client devra contacter directement le fabricant, sans passer par santerelaxplus.com, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. Notre société refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie.

##### 8.2 Garantie commerciale santerelaxplus.com

Les produits sont garantis par le fabricant et à défaut par santerelaxplus.com contre tout défaut de matière ou de fabrication et ce, dans le cadre d'une utilisation normale du produit. Les garanties peuvent avoir des temps de couvertures différents selon le matériel. Elles peuvent aller jusqu'à 36 mois à compter de la date de livraison, sauf pour des conditions particulières expressément signifiées.

##### 8.3 Limitation de garantie

La garantie du vendeur est limitée à la réparation, au remplacement ou à un remboursement en valeur des marchandises reconnues défectueuses par le vendeur, en tenant compte de l'usage qui en a été fait et ceci au libre choix du vendeur. Le vendeur s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses et la réparation des dommages des marchandises fournies à l'acheteur par ses soins. La garantie ne couvre donc pas les frais de main d'œuvre, ni ceux qui résultent des opérations de démontage, de remontage et de transport, sauf dans le cas de l'échange standard. Le SAV santerelaxplus.com ne peut s'appliquer que dans le cadre de la garantie santerelaxplus.com ou de la garantie légale.

##### 8.4 Exclusion de garantie

Les garanties excluent les dommages d'origine externe, les dommages consécutifs à une utilisation non conforme des produits, ainsi que les dommages consécutifs à l'intervention d'un réparateur non agréé par santerelaxplus.com ou le constructeur.

Pour les produits qui sont retournés pour une intervention technique, qu'ils soient sous garantie ou non.

Santerelaxplus.com s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses et la réparation des dommages des marchandises fournies au client par ses soins. Si le matériel ne peut être remplacé par un matériel identique, il sera proposé au client un matériel équivalent ou supérieur, ou un avoir. Sous réserve des dispositions légales impératives, la responsabilité de santerelaxplus.com est strictement limitée aux

obligations définies aux présentes conditions ou, le cas échéant, aux conditions expresses. santerelaxplus.com ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des dommages matériels et immatériels qui interviendraient au cours du dépannage dans le cas où l'acheteur retournerait des produits qui n'ont pas été fournis par le vendeur. santerelaxplus.com ne peut être responsable au titre de la garantie des pannes ou dommages résultant directement ou indirectement des cas suivants : - Tout entreposage sans protection ou prolongé. – Toute négligence, erreur de raccordement ou de manipulation, entretien et usage d'équipement non conforme aux spécifications techniques du vendeur ou du fabricant ou, plus généralement une utilisation défectueuse ou maladroite. . En cas de faillite ou impossibilité de fourniture du constructeur, le client ne peut se retourner contre santerelaxplus.com, laquelle n'assumera aucune responsabilité en matière de garantie sur les produits de ce constructeur.

#### 8.5 Garantie légale

Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

#### Article 8 – RESERVE DE PROPRIETE

Les marchandises qui sont livrées et facturées restent la propriété pleine et entière de santerelaxplus.com jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises par santerelaxplus.com, la restitution devant être immédiate et les marchandises retournées à vos frais, risques et périls. Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction, ainsi que les dommages que vous pourriez occasionner restent à votre charge. L'acheteur s'engage, pour le cas d'une procédure de redressement judiciaire affectant son entreprise, à participer activement à l'établissement d'un inventaire des marchandises se trouvant dans ses stocks et dont le vendeur revendique la propriété. A défaut, le vendeur a la faculté de faire constater l'inventaire par huissier de justice aux frais de l'acheteur. Le vendeur pourra interdire à l'acheteur de procéder à la revente, la transformation ou l'incorporation des marchandises en cas de retard de paiement. Pour garantir les paiements non encore effectués et notamment le solde du compte de l'acheteur dans les écritures du vendeur, il est expressément stipulé que les droits relatifs aux marchandises livrées mais impayées se reporteront sur les marchandises identiques en provenance du vendeur en stock chez l'acheteur, sans qu'il soit besoin d'imputer les paiements sur une vente ou livraison déterminée.

#### Article 9 – CLAUSE RESOLUTOIRE

En cas de non-respect de l'une des obligations de l'acheteur par celui-ci, la vente pourra être résiliée de plein droit et les marchandises restituées au vendeur si bon lui semble, sans préjudice de tous dommages et intérêts que le vendeur pourrait faire valoir à l'égard de l'acheteur, sous un délai de 48 heures après la mise en demeure restée sans effet. Dans ce cas, le vendeur est autorisé à réclamer à l'acheteur une indemnité forfaitaire de 10 % du montant de la vente.

#### Article 10 – PAIEMENT

Tout règlement versé à santerelaxplus.com ne saurait être considéré comme des arrhes.

##### 11.1 Modes de paiement

santerelaxplus.com se réserve le droit de vous demander un chèque de banque dans le cas où les sommes engagées seraient importantes. Dans le cas où le vendeur accepterait un paiement par traite, l'acheteur doit la lui retourner acceptée et domiciliée dans un délai de huit jours. Les frais sont à la charge de l'acheteur, à défaut de retour de la traite acceptée dans le délai mentionné, le paiement deviendra immédiatement exigible.

En cas de paiement échelonné, expressément accepté par le vendeur, le non-paiement d'une seule échéance à son terme rendra immédiatement exigible la totalité du prix, quelles que soient les conditions convenues antérieurement même si les échéances ont donné lieu à l'établissement de traites acceptables; il en sera de même en cas de vente, de cession, de remise en nantissement ou d'apport en société de son fond de commerce par l'acheteur. Le vendeur peut retenir la livraison des marchandises concernées jusqu'à la représentation de la garantie du paiement.

##### 11.3 Justificatifs

Pour des raisons de limitations de fraudes, santerelaxplus.com se réserve le droit pour accepter la vente de vous demander de justifier votre identité et lieu de domicile, et le moyen de paiement utilisé. Dans ce cas, le traitement de votre commande s'effectuera à compter de la réception de ces documents. Nous nous réservons le droit d'annuler votre commande à défaut de réception de ces justificatifs ou réception de justificatifs jugés non conformes.

#### Article 12 – STIPULATIONS FINALES

Le présent contrat est régi par la loi Suisse. L'application de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises est expressément écartée. santerelaxplus.com archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle. Les registres informatisés de santerelaxplus.com seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire. La signature électronique constituée par la procédure de « clic » lors de la passation de la commande et de son enregistrement a valeur manuscrite entre les parties. La loi Suisse est applicable sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant. Si l'une des clauses ou dispositions des présentes Conditions Générales de Vente venait à être annulée ou déclarée illégale par une décision de justice définitive, cette nullité ou illégalité n'affectera en rien les autres clauses et dispositions, qui continueront à s'appliquer. Tous différends relatifs à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable seront soumis aux tribunaux suisses. En cas de litige avec des professionnels et/ou commerçants, celui-ci sera soumis à la juridiction du Tribunal de Commerce de Lyon dans le ressort duquel se trouve le siège du vendeur, quelles que soient les conditions de vente et le mode de paiement accepté, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs, le vendeur se réservant le droit de saisir le Tribunal territorialement compétent dont relève le siège de l'acheteur. Le fait pour santerelaxplus.com de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.