

## Conditions générales de Tratson SA (CG\_25\_V3.3)

### 1. Applicabilité et champ d'application

Les présentes Conditions générales (ci-après dénommées «CG») sont valables pour toutes les relations d'affaires entre Tratson SA (ci-après dénommée « Tratson SA » ou « nous ») et le consommateur final (ci-après dénommé «consommateur final », «client », «acheteur » ou « vous ») concernant nos produits (ci-après dénommés « produits » ou « marchandises »)

Le siège social et les coordonnées de Tratson SA sont les suivantes :

#### Tratson SA

Mellingerstrasse 19  
CH-5413 Birmenstorf

+41(0)44 212 22 30

Email : info@tratson.ch

Les accords individuels conclus avec le client prévalent sur les présentes CG. Ces accords individuels ne sont valables que sous forme écrite. Toute condition divergente ou contraire émanant du client ne pourra en aucun cas être reconnue.

Tratson SA se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes CG. Toutes les modifications prennent effet dès la publication des nouvelles CG sur le site web. Le moment déterminant pour l'applicabilité des nouvelles CG est la date de la commande ferme lors de l'achat de l'un de nos produits.

Nous vous prions de lire attentivement ces CG avant de passer une commande ferme. En passant une commande ferme pour l'un ou plusieurs de nos produits, vous déclarez approuver les présentes conditions générales et notre déclaration de confidentialité. Vous déclarez également être en droit de conclure des contrats ayant force obligatoire et avoir au minimum 18 ans.

### 2. Conclusion d'un contrat de vente

La présentation des produits sur notre site internet, sur nos dépliants, brochures, posters, magazines ou autres supports de données ne représente pas une offre juridiquement contrai-

gnante engageant la responsabilité du vendeur mais seulement une information non contraignante à la clientèle. Tratson SA se réserve expressément le droit de changer en tout temps et sans préavis les produits de même que les contenus, comme par exemple les illustrations, la gamme des produits, les prix et la description de nos produits. Les images, les représentations, les brochures, la publicité et toute autre information en relation avec nos produits ont uniquement un but informatif et n'engagent aucunement Tratson SA.

Le client peut passer commande ferme oralement, par exemple par téléphone ou en personne, ou par écrit, par exemple par courriel, SMS, lettre ou en cliquant sur le bouton.

Une confirmation de commande sera envoyée par courriel au client le plus rapidement possible. Ce courriel de confirmation contient les données de votre commande et nos CG que vous avez acceptées lors du processus de commande. **En passant commande, sous quelque forme que ce soit, vous confirmez avoir lu nos CG et les approuver sans réserve.** Nous vous recommandons d'imprimer les CG aux fins de la commande, de même que la documentation relative à votre commande.

Après que vous avez passé une commande ferme, Tratson SA est libre de l'accepter à sa seule discrétion ou de la refuser en vous en informant par courriel et en déclinant toute responsabilité envers vous ou des tiers. En cas d'éventuel paiement déjà effectué, celui-ci vous sera remboursé lors de l'annulation de la commande. Les motifs de refus d'une commande peuvent par exemple être le fait qu'un produit ne soit plus disponible, que nous n'ayons reçu aucun justificatif de paiement de la part du client ou encore lorsqu'il y a lieu de penser que le client agit contre les présentes CG ou d'éventuels accords individuels et/ou agit de manière frauduleuse ou pénalement répréhensible vis-à-vis des CG ou des accords individuels ou pour tout autre motif grave.

Par l'envoi par écrit de notre confirmation de commande, le contrat de vente acquiert force obligatoire.

Toute distribution commerciale ou revente de nos produits est strictement prohibée.

### **3. Disponibilité et réserve de prestations pour des produits non livrables**

Toutes les informations relatives à la disponibilité, l'envoi et la livraison d'un produit sont des informations provisoires et approximatives. Elles ne constituent aucunement des délais d'expédition ou de livraison ayant force obligatoire ou étant garantis. Tratson SA rejette expressément toute responsabilité concernant les produits en rupture de stock, les retards d'expédition ou de livraison.

Nos produits sont disponibles dans la limite de nos stocks. Si Tratson SA constate, lors du traitement de votre commande, que les produits commandés ne sont plus disponibles, vous en serez informé sans délai. Dans ce cas, aucun contrat n'est conclu pour des produits qui ne peuvent être livrés.

En outre, nous nous réservons le droit de limiter le nombre d'articles pouvant être achetés par un client. Le cas échéant, le client en sera informé par courriel.

### **4. Installation**

Pour les achats effectués par des clients résidant en Suisse, le client peut choisir au moment de la commande si le produit doit être installé par l'un de nos partenaires ou si le client souhaite organiser ou effectuer lui-même l'installation. Si l'installation est effectuée par l'un de nos partenaires spécialisés, des frais d'installation forfaitaires vous seront facturés en sus dans la confirmation de commande. Ce paiement doit être effectué en faveur de Tratson SA dans les 30 jours, et ceci indépendamment du droit de retour de 365 jours (voir point 9 ci-dessous). Ne sont pas inclus dans ce forfait tous les autres frais engendrés par l'installation du produit, tels que le matériel supplémentaire ou l'installation d'une prise de courant.

Tratson SA sélectionne soigneusement ses partenaires spécialisés et leur donne des instructions pour permettre une installation optimale de votre produit. Toutefois, Tratson SA n'est pas responsable des dommages directs, indirects ou consécutifs résultant de l'installation par le partenaire spécialisé ou en raison d'une installation incorrecte par le client, quel que soit le degré de faute de l'auxiliaire ou du client.

### **5. Prix et frais d'expédition**

Pour les envois vers la Suisse, tous les prix incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) légale actuelle. Pour les envois à destination de pays autres que la Suisse, la taxe sur la valeur ajoutée dépendant du pays et les éventuels frais de douane et de dossier doivent être payés par le client à la réception des marchandises.

En passant une commande ferme, vous déclarez approuver le prix total des produits commandés. Après avoir passé une commande ferme, le prix ne peut plus être modifié.

Tratson SA se réserve le droit de modifier les prix en tout temps. Les produits sont facturés au prix indiqué au moment de la commande ferme.

### **6. Conditions de paiement/Vérification de solvabilité**

Les paiements des commandes sont en principe exigibles immédiatement. Pour les commandes hors de Suisse, la totalité du prix doit être payée à l'avance. Dans ce cas, les marchandises commandées ne seront envoyées au client qu'après réception du paiement intégral.

Le client a la possibilité d'utiliser les moyens de paiement indiqués sur le site web respectivement lors du processus de commande. Ceux-ci peuvent varier de temps à autre et selon le pays. En outre, nous nous réservons le droit de ne pas proposer certaines méthodes de paiement au cas par cas et nous nous réservons le droit d'en proposer d'autres. Le client autorise expressément Tratson SA à procéder à des contrôles de solvabilité et dans ce but, de transmettre, le cas échéant, des données de client à des tiers.

En choisissant son moyen de paiement, le client autorise le paiement soit en indiquant ses données de carte de crédit soit en communiquant les données d'accès à un prestataire de services de paiement. Le client autorise Tratson SA à approuver, respectivement à recevoir, le paiement selon le modus choisi. En cas d'annulation de débits (facturation rétroactive ou encore rétrofacturation), Tratson SA a droit au remboursement des coûts et des frais bancaires y afférents. De plus, Tratson SA n'assume pas la responsabilité d'éventuels frais ou autres montants que l'émetteur de votre carte de crédit ou votre

banque pourraient vous facturer suite au traitement du paiement de votre commande.

Si vous payez à l'aide d'une carte de crédit ou en choisissant une méthode de paiement alternative, nous nous réservons le droit de contrôler la validité de votre carte, sa limite et les données d'adresse qui figurent sur celle-ci et de demander à l'émetteur de carte ou au prestataire de services de paiement s'il a donné son autorisation. En outre, vous confirmez que la carte de crédit est valable et que les données y relatives sont exactes. En cas de refus du paiement, Tratson SA se réserve le droit d'annuler la commande et de suspendre l'expédition des marchandises. Dans ce cas, nous prendrons immédiatement contact avec vous.

En cas de paiement sur facture, le client reçoit cette dernière accompagnée d'un bulletin de paiement lors de la livraison de la marchandise ou par courriel. Le paiement doit s'effectuer au moyen du bulletin joint à la facture dans le délai indiqué sur celle-ci. Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, Tratson SA est habilitée à facturer CHF 50.- pour chaque rappel et facturer en sus les coûts liés à l'encaissement ainsi que les intérêts moratoires prévus par la loi. S'il paraît nécessaire d'entamer des poursuites, un montant supplémentaire d'au moins CHF 200.- sera facturé.

## 7. Conditions de livraison

La livraison s'effectue en principe par le biais de la Poste Suisse SA. Nous prenons à notre charge les frais d'expédition pour les livraisons effectuées en Suisse. En ce qui concerne les livraisons dans l'UE, les services d'expédition suivants sont disponibles : la Poste Suisse SA.

Les produits que vous commandez et que nous avons en stock vous seront livrés dans les 7 à 14 jours ouvrables, en fonction du lieu de destination.

Tratson SA met tout en œuvre afin de respecter les délais de livraison indiqués. Toutefois, Tratson SA n'est pas responsable des retards de livraison, quelle que soit leur cause.

Si l'empêchement dure plus de 3 semaines à compter de la date de livraison initialement prévue, Tratson SA vous en informera sans délai. Le client est en droit d'annuler sa commande. Toute

autre prétention est exclue, particulièrement en matière de dommages et intérêts.

Si la livraison du produit échoue par la faute du client, Tratson SA est en droit de se retirer du contrat. Le cas échéant, les paiements déjà effectués seront remboursés immédiatement, sous déduction d'une somme forfaitaire de CHF 50.-.

## 8. Réserve de propriété

Tratson SA reste propriétaire des marchandises livrées jusqu'à leur paiement intégral.

## 9. Droit de révocation et de retour pendant 365 jours

### Conditions :

Pour tout achat de nos produits via Tratson SA (à l'exception de certains produits ; cf. Restrictions de révocation ci-dessous), vous disposez, en tant que consommateur<sup>1</sup>, d'un droit de révocation et de retour de 365 jours à compter de la date de la facture sans qu'il soit nécessaire d'en indiquer les raisons. Dans les 365 jours à compter de la date de la facture, vous pouvez vous départir du contrat en nous renvoyant la marchandise ou en nous informant de la révocation claire et sans réciprocité du contrat par écrit sous forme d'un courriel (à [info@tratson.ch](mailto:info@tratson.ch)). Le délai de révocation et de retour de 365 jours court à partir de la date de la facture et est valable pour autant que la marchandise ou le courriel de révocation arrive chez Tratson SA au plus tard le dernier jour du délai.

Vous pouvez utiliser le formulaire de révocation disponible à la fin des présentes CG. Vous êtes responsable de l'envoi de retour et en supportez tous les coûts et risques.

**L'exercice du droit de révocation nécessite impérativement que le protocole d'installation fourni ait été entièrement rempli et signé. Le protocole, accompagné d'une photo du produit installé, doit nous être envoyé, par email ou par poste, dans le délai de paiement de 30 jours. De plus, il est impératif que la facture ait été réglée dans le délai de paiement prévu.**

---

<sup>1</sup> Sont considérés comme consommateurs les personnes physiques agissant en dehors de leurs activités commerciales, industrielles, artisanales ou professionnelles.

**En outre, le produit doit nous parvenir complet et intact, si possible dans son emballage d'origine, et dans les délais prescrits.**

La marchandise doit être renvoyée à l'adresse suivante :

**Tratson SA  
Mellingerstrasse 19  
CH-5413 Birmenstorf**

+41 (0)44 212 22 30  
Email : [info@tratson.ch](mailto:info@tratson.ch)

#### **Conséquences :**

Si vous révoquez le contrat après avoir effectué un paiement, nous vous rembourserons le montant payé sans délai et au plus tard 8 semaines à compter du jour suivant la réception de la marchandise par Tratson SA, à condition que la marchandise ait été retournée correctement. Si vous révoquez le contrat avant d'avoir effectué un paiement, la facture correspondante sera annulée, à condition bien sûr, ici aussi, que la marchandise ait été retournée correctement. Le remboursement s'effectue par la méthode de paiement utilisée initialement et est toujours versé sur le compte utilisé pour le paiement sauf s'il en a été expressément convenu autrement. Nous vous prions de vous assurer que vous avez accès au compte bancaire indiqué, Tratson SA n'assumant aucune responsabilité en la matière.

Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises en retour.

#### **Restrictions du droit de révocation :**

Le droit de révocation n'existe pas pour les contrats portant sur des produits ayant été conditionnés selon vos propres spécifications ou pour ceux qui, de manière évidente, ont été adaptés à vos besoins (produits personnalisés, produits individualisés).

**Le droit de révocation ne s'applique pas aux éventuels frais d'installation. Ceux-ci sont toujours dus sans restriction dans les 30 jours.**

#### **10. Avis de défauts/Garantie pour les défauts de production**

A réception de la marchandise, le client doit vérifier immédiatement que le produit livré est correct, complet et exempt de dommages. Les défauts physiques ou les dommages doivent être signalés à Tratson SA dans un délai de 5 jours ouvrables. Les défauts qui n'ont pas pu être constatés lors d'une inspection en bonne et due forme et qui l'ont seulement été après coup doivent faire l'objet d'une réclamation par écrit immédiatement après leur découverte. Si vous ne vérifiez pas si la marchandise a des défauts ou si vous ne le signalez pas immédiatement, la marchandise est considérée comme acceptée et vous perdez le droit de faire valoir des prétentions à notre égard. **Le manque d'efficacité ou les dommages consécutifs supposés ne constituent pas un défaut du produit (voir section 12 ci-dessous).**

La période de garantie est de manière générale de 2 ans à compter de la date de livraison et de 10 ans pour la platine électronique, que le produit ait été installé ou non avec les équipements sanitaires du client. Sont exclus de la garantie les produits endommagés par la faute de l'acheteur ou par des facteurs externes tels que l'endommagement de la carte électronique par de l'eau ou des températures ambiantes élevées.

Les droits de garantie du client sont limités à la livraison de remplacement ou à l'élimination/correction des défauts, à l'exclusion de toute autre prétention, en particulier de la réduction ou de l'indemnisation des dommages indirects et consécutifs. Tratson SA décide à son gré d'une livraison de remplacement ou de l'élimination des défauts.

Pour la notification d'une réclamation ou des questions relatives au service, veuillez nous contacter à l'adresse suivante en indiquant le numéro de facture, le numéro de client, une description du problème et d'autres informations utiles :

Tratson SA  
Mellingerstrasse 19  
CH-5413 Birmenstorf  
Email : [info@tratson.ch](mailto:info@tratson.ch)

Le produit défectueux doit être renvoyé à Tratson SA à l'adresse ci-dessus avec une copie de la facture et une description détaillée du défaut. Le retour d'un produit se fait aux frais et aux risques du client. Veuillez obtenir une confirmation de votre retour et conserver cette confirmation, étant donné que votre demande de garantie ne pourra pas être traitée en cas de perte du colis.

#### 11. Réclamations et plaintes

Nous attachons une grande importance à la satisfaction de nos clients. Vous pouvez nous contacter aux coordonnées mentionnées plus haut. Nous nous efforcerons de répondre à vos questions et d'examiner vos plaintes aussi rapidement que possible. Nous nous mettrons en relation avec vous après réception des documents, des saisies ou des plaintes que vous nous aurez adressés. Si vous avez des réclamations ou des plaintes à formuler, nous vous prions de nous aider à cerner le problème exact, le cas échéant en nous faisant parvenir une copie de votre facture ou pour le moins en nous indiquant votre numéro client. Nous nous efforcerons de vous répondre dans un délai de 10 jours ouvrables.

#### 12. Pas de garantie concernant l'efficacité et exclusion de la responsabilité

Tous les dispositifs de protection contre le calcaire Tratson sont fabriqués avec le plus grand soin et selon les normes techniques les plus strictes. Toutefois, l'efficacité des produits dépend d'autres facteurs tels que la composition de l'eau et les installations sanitaires du client. **Par conséquent, Tratson SA ne garantit pas l'efficacité de ses produits, et ne garantit en particulier pas que la composition de l'eau se modifie dans un sens favorable à la santé, qu'aucun nouveau dépôt calcaire ne se forme ou que les anciens dépôts calcaires existants soient éliminés avec l'utilisation des appareils de protection contre le calcaire de Tratson. Le client reconnaît que, malgré l'utilisation d'un appareil de protection contre le calcaire de Tratson, des dommages potentiels aux conduites d'eau, aux appareils ménagers, aux installations sanitaires et aux appareils utilisant de l'eau ne peuvent pas être totalement exclus. L'absence d'efficacité ou des dommages consécutifs supposés ne constituent pas un défaut du produit. Il est donc de la responsabilité du client de vérifier régulièrement, c'est-à-dire au moins une fois**

**par mois, la composition de l'eau ainsi que l'état et l'effet sur les installations sanitaires, telles que les conduites d'eau, les chaudières, les chauffages, les appareils ménagers ou autres applications, ainsi que les surfaces de toute nature dans son foyer, et de les nettoyer si nécessaire ou de les faire nettoyer ou remplacer, et de faire effectuer les travaux d'entretien et de maintenance conformément aux instructions du fabricant, et, si nécessaire, de ne plus utiliser le produit.**

En cas de violation de ses obligations contractuelles, Tratson SA est responsable des dommages causés et prouvés comme ayant été causés par son intention illicite ou sa négligence grave. Pour les négligences légères et moyennes, la responsabilité de Tratson SA pour tous types de dommages, qu'ils soient fondés sur un contrat, un acte illicite ou pour toute autre raison, est expressément exclue. **Sont exclus, par exemple, les dommages causés par les dépôts de calcaire sur les conduites d'eau, les chaudières, les appareils de chauffage, les appareils ménagers ou autres applications, les surfaces de toutes sortes dans le ménage.** Les dommages également exclus comprennent, notamment, les pertes de gain, les dommages financiers, les atteintes à la réputation ou les pertes de données dues à des pannes ou des interruptions temporaires de la disponibilité des services et des produits de Tratson SA. En outre, Tratson SA n'assume aucune responsabilité contractuelle ou extracontractuelle, quel que soit le degré de faute de l'auxiliaire, pour les dommages causés par des auxiliaires ou par des entreprises mandatées par Tratson SA pour l'exécution d'une prestation, en particulier l'installation d'un dispositif de protection contre le calcaire.

Les exclusions et limitations de responsabilité ci-dessus ne s'appliquent pas en cas d'atteinte directe fautive à la vie, à l'intégrité physique et à la santé directement causée par Tratson SA ou en cas de responsabilité légale obligatoire, par exemple sur la base des dispositions de la loi sur la responsabilité du fait des produits.

#### Événements échappant à notre sphère d'influence :

Lorsque survient un événement hors de notre sphère d'influence et de notre contrôle (force majeure), nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'inexécution ou de retard de prestation pour les obligations qui nous incombent en

vertu des présentes CG et des relations contractuelles qui en résultent. Sont par exemple réputés événements échappant à notre sphère d'influence :

grèves, blocages ou autres opérations industrielles occasionnées par des parties tierces, invasions, attentats terroristes, guerres, incendies, explosions, tempêtes, inondations, tremblements de terre, glissements de terrain, épidémies, pandémies, autres catastrophes naturelles, panne des réseaux de communications publics ou privés, impossibilité d'utiliser les voies ferroviaires, fluviales, aériennes, de conduire un véhicule ou tout autre moyen de se déplacer au moyen de transports privés ou publics.

Si l'un de ces événements devait survenir et qu'il influe sur l'accomplissement de nos obligations contractuelles, nous vous en informerons dès que possible.

### **13 Protection des données**

Tratson SA récolte et traite des données personnelles uniquement dans le cadre des dispositions légales tout en veillant particulièrement au respect de l'actuelle loi sur la protection des données. De plus amples informations concernant le traitement de vos données personnelles, vos droits et les questions qui en découlent se trouvent dans notre déclaration de confidentialité et sont consultables sous [www.tratson.ch](http://www.tratson.ch). Ces informations sont par ailleurs parties intégrantes des présentes CG.

### **14. Droit d'auteur**

Les informations et les contenus publiés sur le site web sont protégés par des droits d'auteur et sont la propriété de Tratson

SA ou du détenteur des droits respectifs. La reproduction, l'édition, la distribution ou toute autre forme d'exploitation nécessitent le consentement écrit préalable du détenteur des droits respectifs. Tratson SA et le titulaire des droits respectifs se réservent expressément tous les droits à cet égard.

### **15. Clause de sauvegarde**

Si l'une des dispositions des présentes CG devait s'avérer, pour une quelconque raison, contraire au droit, nulle et non avenue, la validité des autres n'en demeurerait pas moins intacte. Sauf convention contraire, la disposition nulle sera remplacée par une disposition effective de même sens, de même but et visant un objectif économique conforme à la volonté des parties au moment de la conclusion du contrat. La même chose est valable en cas de lacune juridique dans les présentes CG.

### **16. Droit applicable et for**

Le droit matériel suisse s'applique aux présentes CG, aux relations contractuelles qui en découlent ainsi qu'en cas de litige, à l'exclusion des conflits de lois et de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

Le for, aussi bien pour les personnes physiques que pour les personnes morales est à CH-5400 Baden, dans le canton d'Argovie, Suisse.

## Formulaire de révocation

Si vous souhaitez révoquer le contrat, veuillez, s'il vous plaît, remplir ce formulaire et le retourner à :

Tratson SA

Mellingerstrasse 19

CH-5413 Birmenstorf

+41(0)44 212 22 30

Email : [info@tratson.ch](mailto:info@tratson.ch)

Par la présente, je révoque le contrat de vente passé pour les marchandises suivantes :

---

Commandé le :

Reçu le :

---

---

Nom du/des consommateur(s) :

---

Adresse du/des consommateur(s) :

---

Lieu et date :

---

Signature du/des consommateur(s) :

---