

# Conditions générales de vente en ligne (CGV-E)

## Art. 1 Application

Les présentes conditions générales (CGV-E) s'appliquent exclusivement aux produits présentés sur les sites de Proxylon Sàrl et commercialisés en ligne. Elles sont applicables dans leur intégralité à tous les clients. Aucune dérogation ne pourra être admise.

## Art. 2 Client

Afin de faciliter la compréhension des conditions générales de vente, la suite du document utilise le terme de 'client' pour toute personne, physique ou morale, de droit privé ou public, se connectant au(x) site(s) de Proxylon Sàrl, effectuant une commande ou en possession d'articles. L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part du client qu'il jouit de la capacité juridique nécessaire.

## Art. 3 Fournisseur

Espace-urbain, Ombrage.ch et Esprit-Jardin, sont des appellations commerciales de la société Proxylon Sàrl, dont le siège est à Le Landeron (CH). La société représente légalement et endosse la responsabilité en son nom de ces différentes appellations.

## Art. 4 Commandes en ligne

Afin de passer commande, le client peut sélectionner un ou plusieurs produits et les ajouter à son panier. En consultant le panier, le client peut vérifier le nombre et la nature des Produits. Il peut contrôler les prix unitaires et a encore la possibilité de retirer ou ajouter des articles. Le client doit ensuite saisir les informations personnelles le concernant et nécessaires au traitement de la commande.

## Art. 5 Confirmation de commande

En confirmant la commande en ligne, le client accepte explicitement les conditions générales de vente en ligne (CGV-E). La commande est définitive à partir du moment où le client a cliqué sur le bouton de confirmation de commande. Conformément à la législation en vigueur, il n'est prévu aucun délai de rétractation pour les commandes confirmées.

## Art. 6 Définition du prix

Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF). Proxylon Sàrl se réserve le droit de changer les prix indiqués sur le site à tout moment, mais s'engage à appliquer les prix et les conditions affichés au moment de la commande.

## Art. 7 Frais de livraison

Les frais de livraison sont à la charge du client. Les frais de port et emballage dépendent de la valeur et de l'encombrement de la commande. Ils sont indiqués dans le panier de commande. Les colis sont expédiés en mode économique.

## Art. 8 Ventes à l'étranger

Les commandes de l'étranger et pour l'étranger, ne sont pas possibles. Elles peuvent néanmoins faire l'objet d'un accord dont les modalités sont à déterminer spécifiquement en contactant le fournisseur à l'adresse suivante : [info@proxylon.ch](mailto:info@proxylon.ch).

## Art. 9 Paiement par carte

Le paiement se fait à la commande par Postfinance ou Paypal. Dans tous les cas, Proxylon Sàrl n'a aucun accès aux informations transmises à cette occasion. Tous les paiements sont sécurisés et cryptés par SSL. Cependant, PostFinance et PayPal sont seuls responsables de la sécurité des transactions transmises à cette occasion. Pour information, Paypal accepte les cartes de crédit Visa, Mastercard, American Express et Discover.

## Art. 10 Paiement bancaire

Au moment de passer la commande le client peut également choisir le mode de paiement anticipé par Online Banking. Il recevra automatiquement la confirmation de commande ainsi que les informations pour le paiement. Il s'acquittera alors de la somme dans un délai de 3 jours ouvrables. Une fois le montant crédité sur son compte, Proxylon Sàrl procède à l'envoi de la marchandise commandée.

## Art. 11 Délai de livraison

Le délai de livraison usuel est indiqué sous chaque produit. Il varie en principe de 3 à 10 jours ouvrables. Les délais de livraison sont indiqués à titre purement indicatif. Aucune indemnité ne pourra être accordée au client en cas de non-respect de ces délais, et aucune commande ne pourra être annulée sans l'accord explicite du fournisseur.

## Art. 12 Disponibilité

La disponibilité du produit est indiquée sous chaque produit. Elle n'a cependant qu'un caractère indicatif. L'indisponibilité d'un produit du fait d'une rupture de stock ou de sa suppression du catalogue, ne pourra entraîner aucune annulation de la commande globale et ne donnera droit à aucune indemnité de la part de Proxylon Sàrl.

## Art. 13 Livraison différée

Au moment de la commande, et à la demande écrite du client, la livraison peut être différée jusqu'à 1 mois. En cas de rupture de stock, d'un ou plusieurs produits commandés, le fournisseur en avisera le client. Proxylon Sàrl procédera, d'entente avec le client, à la livraison partielle ou attendra la disponibilité de la totalité des produits commandés.

## Art. 14 Jours fériés et vacances

Proxylon Sàrl est fermé durant les jours fériés et les périodes de vacances. A titre purement informatif, les périodes de vacances correspondent à 2 semaines durant la période des fêtes de Noël et à 2 semaines durant les vacances scolaires d'été. Les commandes effectuées durant ces périodes sont traitées, dans les délais susmentionnés, dès sa réouverture.

## Art. 15 Livraison standard

Pour les petits colis légers, la livraison se fait par un opérateur postal. En cas d'absence du client, un avis de passage sera déposé et le client se charge de convenir d'une nouvelle date de livraison. Pour les colis sur palette et pouvant être manipulés à la main, le prestataire sera un transporteur de détail. Dans ce second cas, la livraison ne pourra pas se faire sans réception de la marchandise par le client. La livraison comprend le déchargement au pas de porte (sous-entendu à proximité immédiate du camion).

## Art. 16 Livraison spécifique

Pour les fournitures à fort encombrement et lourdes, le prestataire sera un transporteur de marchandises. Aucun moyen spécifique de déchargement spécifique (tel que chariot élévateur ou équivalent) n'est prévu par le fournisseur. L'organisation et la mise à disposition du moyen de levage est de la responsabilité, et à charge, du client. Si, lors de la livraison, le moyen de déchargement spécifique fait défaut, la marchandise sera rapatriée à la plateforme du transporteur. Une nouvelle livraison ne sera prévue, que lorsque le moyen de déchargement aura été organisé et que les frais inhérents au transporteur auront été payés. Sur demande, Proxylon Sàrl établira un devis pour la prestation de déchargement à l'aide d'un moyen de déchargement spécifique.

#### **Art. 17 Pick-up**

Le client a la possibilité de commander en ligne et retirer sa commande à Proxylon Sàrl, Rue de Jolicrêt 4, 2525 Le Landeron. Il doit pour cela adresser sa demande préalable sous [info@proxylon.ch](mailto:info@proxylon.ch). Le montant de la livraison (obligatoirement payé à la commande), ne lui sera restitué que si les articles sont de stock sur site.

#### **Art. 18 Produits en Corten**

Le Corten est un alliage d'aciers. A son état de base, il est noir. Conservé au sec, il ne rouillera pas. Exposé aux intempéries, il s'oxyde en surface et se recouvre d'une pellicule de rouille procurant un aspect authentique et naturel. Cette pellicule de surface protège le métal en dessous de toute nouvelle corrosion, garantissant au produit une durée de vie particulièrement longue. Le processus d'oxydation peut s'étaler sur une à trois années avant de se stabiliser. Pendant la phase d'oxydation, des coulures de rouille vont nécessairement se produire. Celles-ci devront impérativement être récupérées pour ne pas endommager des parties adjacentes. La mise en œuvre du produit et les mesures préventives nécessaires à éviter des dégâts au bâti existant sont de la seule responsabilité du client. Il ne pourra être à aucun dommages-intérêts pour d'éventuels dommages adjacents.

#### **Art.19 Marchandises endommagées**

Au moment de la livraison, le client doit contrôler immédiatement la marchandise. S'il est constaté que le colis est abîmé, déchiré ou ouvert, le client doit le refuser ou procéder à un contrôle immédiat de la marchandise en présence du prestataire de livraison. S'il est constaté que le produit est altéré et qu'il ne peut être conservé en l'état, le client doit remplir un constat officiel du prestataire de livraison, et procéder selon les modalités indiquées par ce dernier. Proxylon Sàrl doit en être avisé par écrit dans un délai de 48 heures à compter de la réception. Dans le cas où les produits sont retournés sans accord préalable et écrit du fournisseur, ils ne donneront pas lieu à l'établissement d'un avoir ou au remplacement à l'identique.

#### **Art. 20 Défait du produit**

Aucun retour de produits ne sera accepté à défaut d'accord préalable et écrit du fournisseur. Proxylon Sàrl n'accepte des retours des marchandises que si le produit présente un défaut ou si le produit livré ne correspond pas au modèle commandé. A noter que des différences de couleurs, des améliorations ou des modifications mineures du produit, ne constituent en aucun cas un défaut ou un motif de retour de la marchandise. Toute marchandise défectueuse doit être annoncée comme telle dans un délai de 10 jours à compter de la date de réception. Toute demande ayant dépassé ce délai, ne pourra pas donner lieu à remplacement ou avoir, et tombera sous les conditions de garantie du fabricant.

#### **Art. 21 Retour de marchandises**

En cas de retour justifié et dès réception de la marchandise, le client doit préalablement contacter le fournisseur sous [info@proxylon.ch](mailto:info@proxylon.ch). Il mentionnera le numéro de la commande et indiquera le motif de retour. Le client recevra ensuite un accord écrit du fournisseur. Aucun retour ne sera accepté sans cet accord écrit. Le client procède à l'envoi de la marchandise dans les 3 jours ouvrables dès réception de l'accord. Passé ce délai, les retours seront refusés et il ne sera procédé à aucun remboursement ou échange. Les mêmes restrictions s'appliquent pour les articles qui auront déjà été utilisés. La marchandise doit être complète, neuve et inutilisée (y compris les notices). L'emballage doit être intact et dans son emballage d'origine. Dans le cas contraire, la marchandise sera refusée. La marchandise doit impérativement être retournée par un prestataire garantissant le suivi des produits (Track & Trace). Le client est responsable pour les articles retournés. Proxylon Sàrl décline toute responsabilité en cas de perte ou dégradation du colis renvoyé.

#### **Art. 22 Remboursement**

Le remboursement de l'article sera effectué dans les 10 jours ouvrables, dès réception de la marchandise retournée, conformément aux prescriptions précitées et sous réserve que le retour de marchandise soit accepté. À défaut il ne sera procédé à aucun remboursement et la marchandise ne sera réexpédiée que moyennant paiement anticipé, par le client, des frais d'envoi.

#### **Art. 23 Réserve de propriété**

Les produits vendus par Proxylon Sàrl restent la propriété de jusqu'à complet paiement de leur prix, conformément à la présente clause de réserve de propriété.

#### **Art 24 Garantie standard**

Les produits vendus par Proxylon Sàrl sont garantis 2 ans, respectivement 5 ans contre les défauts cachés. Des conditions plus avantageuses dépendent du fabricant.

#### **Art. 25 Garantie extraordinaire**

Selon les produits, des durées de garanties plus avantageuses sont proposées par le fournisseur ou le fabricant. Après 2 ans et dans tous les cas, le taux de garantie diminue de 15% par année (soit 85% pour la 3<sup>e</sup> année, 70% pour la 4<sup>e</sup> année). Proxylon Sàrl communique l'information et gère d'éventuelles réclamations ultérieures, formulées après deux ans et couvertes par la période de garantie du fournisseur ou fabricant. En revanche, Proxylon Sàrl n'endossera pas la responsabilité au nom du fournisseur ou fabricant.

#### **Art. 26 Limites de garantie**

La garantie ne couvre pas l'usure normale et le vieillissement, les dégâts découlant d'une utilisation inappropriée, le manque de soin et la négligence, l'évolution normale due aux facteurs climatiques.

#### **Art. 27 Service après-vente**

Pour les clients qui le souhaitent, Proxylon Sàrl assure différents services de suivi, d'entretien et de réparations, hors garantie. La possibilité d'y procéder, ainsi que le coût et les modalités y relatives sont déterminés par échange de correspondances préalables sous : [info@proxylon.ch](mailto:info@proxylon.ch)

#### **Art. 28 Protection des données**

Proxylon Sàrl garantit une gestion confidentielle de toutes les données de ses clients. Ces dernières ne sont utilisées que pour le traitement des commandes et le suivi de la clientèle. La transmission de ces données à des tiers est exclue. Les prescriptions en matière de protection des données sont applicables.

#### **Art. 29 Validité et modifications**

Les présentes Conditions générales de vente (CGV-E) sont valables dès le 01.01.2020. Proxylon Sàrl se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales de vente.

#### **Art. 30 For juridique et droit applicable**

Le for juridique est à Neuchâtel, Suisse.