

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de l'ensemble des produits par Monsieur Jan REYMOND, Route de Vaulion 78, CH-1323 Romainmôtier-Envy (Suisse) (ci-après « **ELIOTT** ») qui propose des échelles à chat ou escaliers pour chats avec pose, en kit, ainsi que sur mesure par devis et les services de pose associés.

Outre les termes qui seront définis ailleurs dans les présentes conditions générales, les termes et expressions énumérés ci-dessous et dont la première lettre figurera en majuscule ont la signification attribuée ci-après. Ces termes auront la même signification au singulier et au pluriel.

- « **Client** » : désigne la personne physique commandant des Produits par le Site Internet ;
- « **CGV** » : désigne les présentes conditions générales d'utilisation du Site Internet et définissant les conditions et les modalités de vente des Produits aux Clients par ELIOTT sur son Site Internet ;
- « **Fournisseurs** » : désigne les fournisseurs de matériaux composant les Produits proposés à la vente et vendus sur le Site Internet par ELIOTT et/ou par devis ;
- « **Produits** » : désigne les échelles à chat ou escaliers pour chats avec ou sans pose (bois/acier), en kit (bois/alu) et toute réalisation spéciale, proposés à la vente et vendus par ELIOTT sur le Site Internet et/ou par devis ;
- « **Site Internet** » : désigne le site internet de ELIOTT disponible à l'adresse suivante : www.echelleachat.ch et à partir duquel les Clients peuvent commander les Produits. Le Site Internet comprend l'infrastructure ainsi que le contenu, notamment les textes, sons, images fixes ou animées, vidéos et bases de données.

2. OBJET - OPPOSABILITE

Les CGV ont pour objet de définir les conditions et les modalités de vente des Produits par ELIOTT aux Clients et sont systématiquement portées à la connaissance des Clients pour leur permettre de passer commande.

Elles s'appliquent de façon exclusive à toutes les commandes de Produits acceptées par ELIOTT et prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par ELIOTT. Par conséquent, toutes autres conditions n'engagent ELIOTT qu'après confirmation écrite de sa part.

IMPORTANT : NOTE AUX CLIENTS

TOUTE COMMANDE DE PRODUITS SUR LE SITE INTERNET ET/OU PAR DEVIS IMPLIQUE L'ACCEPTATION EXPRESSE, PRÉALABLE, PLEINE ET ENTIÈRE PAR LE CLIENT DES CONDITIONS GÉNÉRALES. EN COCHANT LA CASE : « *En envoyant ce formulaire et en cochant cette case, vous acceptez les conditions générales de vente et d'utilisation ainsi que la politique de confidentialité* » ET EN LES ACCEPTANT LORS DE LA COMMANDE, LE CLIENT RECONNAÎT QU'IL EST TENU PAR L'ENSEMBLE DES CGV.

ELIOTT se réserve le droit de modifier, à tout moment, les CGV, afin notamment de prendre en compte toute évolution légale, jurisprudentielle, éditoriale, fonctionnelle et/ou technique. La version qui prévaut est celle qui est accessible en ligne au jour de la passation de la commande. Toute commande par le Client après publication des CGV modifiées vaut acceptation par ce dernier des nouvelles CGV.

3. OFFRE – DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Les Produits proposés à la vente par ELIOTT sont ceux figurant sur le Site Internet au jour de la commande.

Les informations relatives aux Produits, sont fournies par ELIOTT à travers ses catalogues, ses documents commerciaux et/ou sont visibles sur le Site Internet.

ELIOTT propose trois (3) catégories principales de Produits :

- (i) **Échelle bois/acier** : vente au mètre de solutions d'escaliers pour chat combinant bois et acier, personnalisables par le Client par le formulaire de commande (taille, couleur, et finition) et pouvant inclure sur demande du Client la pose par ELIOTT (ci-après « **Bois/acier** ») ;
- (ii) **Échelle en kit bois/aluminium** : vente au mètre d'escaliers pour chat en kit, personnalisables selon les besoins du Client (taille, couleur, et finition), d'un kit de fixation séparé et accessoires de finitions en Suisse et en Europe (ci-après « **Kit** ») ;
- (iii) **Réalisations spéciale** : réalisation d'échelles à chat sur-mesure et/ou toute réalisation spéciale sur devis par formulaire Client disponible en cliquant sur « *Commande spéciale* » de l'onglet « *Commander* » du Site Internet (ci-après « **Réalisation** »).

ELIOTT fait ses meilleurs efforts pour que la représentation graphique des Produits soit la plus fidèle possible. Toutefois, il est possible que la perception par le Client de la représentation photographique ne corresponde pas exactement à la réalité. Le cas échéant, la responsabilité de ELIOTT ne saurait être engagée, lesdites représentations graphiques n'ayant aucune valeur contractuelle.

Les offres de Produits sont valables toute la durée de validité des catalogues, des documents commerciaux et/ou tant qu'elles sont visibles sur le Site Internet, sous réserve de leur disponibilité au moment où la commande est reçue.

Néanmoins, la disponibilité des Produits peut varier en fonction des ventes. ELIOTT fait donc ses meilleurs efforts pour mettre régulièrement à jour les informations relatives à la disponibilité. En conséquence, ELIOTT ne saurait être tenue responsable d'un défaut de mise à jour des informations relatives à l'état du stock.

En cas d'indisponibilité d'un Produit après passation de la commande, ELIOTT en informera le Client par courriel.

Le cas échéant, le Client aura le choix d'accepter d'être livré d'un produit de qualité et de prix équivalent et/ou d'annuler la commande. En cas d'annulation, ELIOTT procédera alors au remboursement du Client au plus tard dans les quatorze (14) jours de sa demande d'annulation.

ELIOTT se réserve le droit de modifier la liste des Produits proposés à la vente, en fonction notamment des contraintes liées aux Fournisseurs et ce, sans préjudice des commandes passées par le Client.

Par ailleurs, les Produits pouvant être amenés à évoluer, ELIOTT se réserve le droit de modifier les spécifications, les caractéristiques et le contenu des Produits, si ces modifications résultent de l'application de normes, textes ou règlements quels qu'ils soient applicables aux Produits.

Ces modifications et/ou retraits pourront intervenir à tout moment sans préavis, y compris après la passation de la commande du Client. Dans une telle situation, ELIOTT en informera le Client par tout moyen. Le Client pourra alors demander un remboursement ou choisir un produit similaire au Produit commandé.

4. COMMANDES

Les Clients qui désirent passer une commande garantissent qu'ils agissent à titre personnel et sont pleinement habilités à utiliser les moyens de paiement et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'achat des Produits.

ELIOTT se réserve le droit de refuser les commandes de tous Clients :

- (i) en cas d'indisponibilité des Produits désignés par le Client dans sa commande ;
- (ii) d'existence d'un différend entre le Client et ELIOTT quant à une commande antérieure et/ou au paiement de factures de ELIOTT ;
- (iii) si le Client passe une commande dans le but de développer une activité concurrente à celle de ELIOTT.

4.1. Bois/acier

Pour passer commande de Bois/acier à partir du Site Internet, le Client, doit se rendre sur le Site Internet, cliquer sur l'onglet « *Commander* » et sélectionner le modèle Bois/acier en cliquant sur « *Commander l'échelle Bois-Acier* ».

Le Client est notamment invité à décrire précisément son projet en remplissant le formulaire dédié, incluant les dimensions, couleurs, et toute spécification ou demande spéciale, ainsi que la pose par ELIOTT.

Une fois le formulaire complété, le Client coche la case « *En envoyant ce formulaire et en cochant cette case, vous acceptez les conditions générales de vente et d'utilisation ainsi que la politique de confidentialité* » et clique sur « *Envoyer* » pour soumettre sa demande de devis à ELIOTT.

ELIOTT répondra par courriel au Client à l'adresse renseignée dans le formulaire pour lui soumettre son devis, incluant la pose dans un délai de quatre (4) à six (6) semaines ainsi qu'un exemplaire des CGV.

La signature du devis et des CGV emporte acceptation pleine et entière de celles-ci et valide la commande.

En cas de Client établi hors de Suisse, celui-ci doit indiquer dans le formulaire cette spécificité à ELIOTT afin d'établir un devis adapté.

Si le Client souhaite installer son Bois/acier, il en prendra la responsabilité et les frais associés à son entière charge comme indiqué à l'article 12 des CGV.

4.2. Kit

Pour passer commande de Kit à partir du Site Internet, le Client doit se rendre sur le Site Internet, cliquer sur l'onglet « *Commander* » et sélectionner le modèle en Kit en cliquant sur « *Commander le kit* ».

Le Client est notamment invité à décrire précisément son projet en remplissant le formulaire dédié, incluant les dimensions, couleurs, et toute spécification ou demande spéciale.

Une fois le formulaire complété, le Client coche la case « *En envoyant ce formulaire et en cochant cette case, vous acceptez les conditions générales de vente et d'utilisation ainsi que la politique de confidentialité* » et clique sur « *Envoyer* » pour soumettre sa demande de devis à ELIOTT.

ELIOTT répondra par courriel au Client à l'adresse renseignée dans le formulaire pour lui soumettre son devis, incluant la pose dans un délai de quatre (4) à six (6) semaines ainsi qu'un exemplaire des CGV.

La signature du devis et des CGV emporte acceptation pleine et entière de celles-ci et valide la commande.

En cas de Client établi hors de Suisse, celui-ci doit indiquer dans le formulaire cette spécificité à ELIOTT afin d'établir un devis adapté.

Le jour de l'envoi de la commande, un courriel sera envoyé au Client pour lui confirmer l'expédition de sa commande, comprenant notamment un lien de tracking permettant de suivre l'expédition du colis.

Le Client peut opter pour l'installation du Kit par le biais d'un tiers, via la plateforme YOOJO et en cliquant sur « *Trouver un bricoleur* ». En cas d'installation d'un Kit par YOOJO, les conditions de cette plateforme accessible via <https://yoojo.fr/customer-terms> s'appliquent et dégagent ELIOTT de toute responsabilité au titre de l'installation du Kit.

Si le Client souhaite installer son Kit, il doit télécharger la notice d'installation du Kit en cliquant sur « *Télécharger la notice d'installation* » depuis la page <https://www.echelleachat.ch/kit> et à son choix, consulter la vidéo d'installation en cliquant sur « *Voir la vidéo Tuto Eliott* ».

4.3. Réalisations

Pour passer commande de Réalisations à partir du Site Internet, le Client, doit se rendre sur le Site Internet, cliquer sur l'onglet « *Commander* » et cliquer sur « *Commande spéciale* ».

Le Client est notamment invité à décrire précisément son projet, incluant le produit, les dimensions, matériaux, couleurs, et toute demande spéciale et notamment la pose par ELIOTT de la Réalisation.

Une fois le formulaire complété, le Client coche la case « *En envoyant ce formulaire et en cochant cette case, vous acceptez les conditions générales de vente et d'utilisation ainsi que la politique de confidentialité* » et clique sur « *Envoyer* » pour soumettre sa demande de devis à ELIOTT.

ELIOTT répondra par courriel au Client à l'adresse renseignée dans le formulaire pour lui soumettre son devis, incluant la pose dans un délai déterminé conjointement et par courriel avec le Client, ainsi qu'un exemplaire des CGV.

La signature du devis et des CGV emporte acceptation pleine et entière de celles-ci et valide la commande.

5. CONTRÔLES ANTI-FRAUDE

Dans le but de prévenir les utilisations frauduleuses de moyens de paiement, d'adresses de livraison, et afin de sécuriser les transactions des Clients, ELIOTT effectue des contrôles sur les commandes passées par ses Clients.

Dans le cadre de ces contrôles, ELIOTT peut demander au Client des documents complémentaires tels qu'un justificatif d'identité et/ou justificatif de domicile sur lequel figure un nom et une adresse similaires à ceux renseignés lors de la commande (facture de téléphone fixe, quittance d'électricité, de gaz, d'eau, etc.).

Le cas échéant, ces documents devront être transmis à ELIOTT au plus tard sept (7) jours après la date de passation de la commande.

Faute de réception de ces pièces et/ou si les pièces adressées ne permettent pas d'établir avec certitude l'identité de l'auteur de la commande et la réalité de la domiciliation, ELIOTT se réserve le droit d'annuler la commande sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

Par ailleurs, en cas de retard du Client quant à la transmission de ces pièces, ELIOTT se réserve le droit d'annuler la commande. Le cas échéant, les commandes seront remboursées par ELIOTT en utilisant un mode de paiement analogue à celui utilisé lors de la commande.

6. CONDITIONS FINANCIÈRES

6.1. Prix

Les Clients sont informés que les Produits présentés sur le Site Internet sont payants, exprimés en CHF et toutes taxes comprises. Pour les clients non-suisse, lors de la facturation, le prix sera hors taxe. Le Client paiera la TVA au taux appliqué dans son pays après réception du Produit.

Le Bois/acier est vendu selon un forfait par mètre commandé, repris sur le site et le devis signé par le Client. L'installation par ELIOTT du Bois/acier chez le Client impliquera une facturation de ce service, spécifié sur le devis.

Le prix des Kits est celui indiqué sur le devis émis suite à la commande.

Le prix des Réalisations est celui indiqué sur le devis envoyé et le cas échéant accepté par le Client, en fonction de la description faite de son projet lors de la passation de commande via le formulaire dédié.

Les frais de port dépendent du mode de livraison choisi par le Client, du poids des Produits et du lieu de livraison et comprennent une participation aux frais de préparation et d'emballage, ainsi que les coûts d'affranchissement et de transport.

Ils sont ensuite précisés au Client avant le paiement de sa commande dans son récapitulatif et/ou sur le devis.

Les frais de port peuvent être proposés à titre gracieux de façon ponctuelle dans le cadre d'opérations marketing promotionnelles de ELIOTT.

Les tarifs des Fournisseurs de ELIOTT étant en constante évolution, ELIOTT se réserve le droit de modifier les prix affichés sur le Site Internet à tout moment. Le cas échéant, les Produits seront facturés au Client au prix en vigueur au jour de la passation de la commande.

6.2. Remises et réductions

Les remises ou réductions accordées aux Clients, à titre individuel (code individuel de réduction) ou à titre collectif (code général de réduction) ne sont pas cumulables avec d'autres remises ou réductions sur une même commande. Lorsque le cumul est possible, cela est alors indiqué lors de la transmission du code de remise ou de réduction.

Les codes individuels de réduction ne sont pas transmissibles à d'autres Clients et ne doivent pas faire l'objet d'une commercialisation ou d'un don à un autre Client ou à un tiers. Les Clients s'obligent à les conserver secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée des codes individuels de réduction d'un Client et leurs conséquences, relèvent de la seule responsabilité du Client. Par ailleurs, en cas de doute quant à l'utilisation des codes individuels, ELIOTT se réserve le droit de suspendre et/ou d'annuler la commande et/ou de demander des justificatifs aux Clients.

Dans le cas où un Client utiliserait plusieurs bons de remises, de réduction, consécutivement par exemple à un problème informatique, ou dans le cas où un Client profiterait de plusieurs cadeaux, ELIOTT se réserve le droit de réclamer un paiement complémentaire au Client à la hauteur de la remise ou de la réduction abusivement utilisée, ou de réclamer le cadeau accordé à tort au Client, à charge au Client de le réexpédier.

7. PAIEMENT

7.1. Moyens de paiement

Les commandes sont payables :

- Par carte bancaire ou de crédit sur le Site Internet (carte bleue, carte Visa, Mastercard, American Express). La saisie du numéro de la carte bancaire du Client et de sa date d'expiration se fait sur le serveur crypté qui assure la sécurité et la confidentialité des données. Aucune information bancaire concernant les Clients ne transite via le Site Internet. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. ELIOTT n'a en aucun cas accès à ces données, et ne les garde pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles sont redemandées aux Clients à chaque nouvelle transaction.
- Par le biais de la plateforme de paiement TWINT. Le Client pourra consulter les conditions générales de TWINT en suivant le lien suivant : <https://www.twint.ch/fr/conditions-dutilisation-de-lapp/>. ELIOTT ne peut être tenu responsable pour quelque incident que ce soit, qui interviendrait du fait de la plateforme TWINT.
- Par virement bancaire suivant les coordonnées bancaires communiquées au Client sur la facture envoyée par ELIOTT au Client, en lien avec le devis signé.

7.2. Factures

Les factures sont envoyées par courriel au Client à l'adresse renseignée lors de la passation de commande.

7.3. Paiement

Les règlements seront effectués selon les conditions mentionnées sur les devis de Bois/acier ou Réalisation signés.

En cas de paiement par carte bancaire, le compte bancaire du Client sera débité du montant de ses achats au moment de la validation de son paiement.

7.4. Défaut de paiement et/ou retard de paiement

En cas de refus de la part de la banque d'un débit de carte bleue ou refus d'un autre moyen de paiement, la commande ne sera pas définitive et il appartient au Client de contacter ELIOTT afin de régler sa commande par tout moyen de paiement. Par ailleurs, le cas échéant, ELIOTT se réserve le droit d'annuler la commande sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des Produits livrés à échéance, le Client doit verser à ELIOTT une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la livraison des marchandises.

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris en cas d'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 CHF due au titre des frais de recouvrement.

8. LIVRAISON ET MISE A DISPOSITION DES PRODUITS

Les Produits commandés par le Client seront livrés selon le mode de livraison choisi et à l'adresse renseignée lors de sa commande. Le Client peut également choisir de ne pas se faire livrer les Produits et de les récupérer dans les conditions du présent article.

8.1. Mode de livraison des Produits

ELIOTT rappelle aux Clients que :

- l'adresse de livraison renseignée lors de la commande (qui peut être différente de l'adresse de facturation) doit être exacte et mentionner toutes les précisions nécessaires à une bonne livraison ;
- toute nouvelle livraison résultant d'une erreur concernant les informations nécessaires à la livraison telles que (l'adresse de livraison, le lieu de livraison, l'accessibilité du lieu, le numéro de téléphone pour la prise de rendez-vous) et/ou de l'absence du Client au rendez-vous fixé, sera à la charge du Client.

8.2. Mise à disposition des Produits

Dans certains cas, et sous réserve que les Produits commandés le permettent, ELIOTT donne la possibilité au Client, par demande expresse à l'adresse suivante : jan.reymond@romainmotier.ch de venir enlever les Produits à ses frais à l'adresse convenue entre lui et ELIOTT.

Si cette option de mise à disposition est choisie par le Client, celui-ci se verra confirmer par courriel la date et le lieu à laquelle sa commande sera prête pour l'enlèvement. Lorsque la commande est disponible pour son retrait, le non enlèvement des Produits dans un délai de quinze (15) jours commençant à courir à compter de la date de mise à disposition entraînera l'annulation de la commande.

Lors de l'enlèvement de sa commande dans le local, le Client devra présenter les pièces suivantes :

- (i) une pièce d'identité ;
- (ii) le courriel de confirmation de sa commande ou l'email de confirmation de la mise à disposition de la commande ;
- (iii) si la personne qui se présente pour le retrait de la commande n'est pas le Client, cette personne devra se présenter avec les pièces citées ci-dessus ainsi qu'avec sa propre carte d'identité et une lettre de procuration établie et signée par le Client.

En cas de non-respect de ces dispositions, ELIOTT se réserve le droit de ne pas remettre la commande au Client et/ou à la personne mandatée par celui-ci.

8.3. Délais de livraison des Produits

Les délais de livraison sont rappelés au Client au moment de la finalisation de la commande et dans le courriel de confirmation qui lui est adressé.

Quel que soit le mode de commande, il est ici rappelé que les délais de livraison ne commencent à courir qu'à compter de la date de validation de la commande.

En cas de commande par le Client de Produits livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, le délai d'expédition sera basé sur le délai le plus long.

8.4. Retards et défauts de livraison des Produits

En cas de retard de livraison et/ou de mise à disposition des Produits, le Client est invité à en informer ELIOTT par courriel à l'adresse jan.reymond@romainmotier.ch.

Par ailleurs, en cas de retard de livraison et/ou de mise à disposition des Produits par rapport au délai indiqué :

- si le délai de livraison constituait pour le Client au moment de la passation de la commande une condition essentielle de la vente résultant des circonstances qui l'entourent ou d'une demande expresse du Client, il pourra alors la résilier ;
- dans les autres cas, le Client peut enjoindre ELIOTT de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable en adressant sa demande sur support durable et notamment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à :

**Route de Vaulion 78
CH-1323 ROMAINMOTIER-ENVY
SUISSE**

Si ELIOTT ne s'est toujours pas exécutée au terme du délai supplémentaire raisonnable accordé par le Client pour livrer les Produits, le Client a la possibilité d'informer ELIOTT (selon les mêmes modalités que celles mises en œuvre pour accorder le délai raisonnable) de sa volonté de résoudre la commande.

La commande sera alors considérée comme résolue à la réception par ELIOTT de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que ELIOTT ne se soit exécutée entre temps.

Si le Client reçoit les Produits après sa demande d'annulation, il devra les refuser en mentionnant « *refusé pour annulation délai* ».

ELIOTT procédera alors au remboursement des Produits et des frais de retour le cas échéant, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle la commande a été dénoncée par le Client.

Si le retard de livraison et/ou de mise à disposition est causé par un cas de force majeure au sens de la jurisprudence des tribunaux français, ELIOTT informera le Client par courriel que sa demande d'annulation ne peut aboutir.

8.5. Conditionnement des Produits

Les Produits sont conditionnés de manière à respecter les normes de transport en vigueur, et pour assurer une protection optimale des Produits pendant leur livraison. Il est recommandé au Client de respecter ces mêmes normes lors d'un retour de Produits suite à l'annulation de sa commande.

8.6. Vérification des Produits

(i) Vérification des Produits en cas de livraison

Chaque livraison est réputée effectuée dès la mise à disposition des Produits auprès du Client, notamment par le transporteur, matérialisé par le système de contrôle utilisé par le transporteur.

Il appartient au Client de vérifier les expéditions à l'arrivée et de faire toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, voire de refuser le colis, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration.

Lesdites réserves et réclamations doivent être adressées à ELIOTT par courriel à l'adresse suivante : jan.reymond@romainmotier.ch dans les trois (3) jours ouvrables suivant la livraison des Produits.

Dans cet écrit, le Client devra fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées.

Si la non-conformité est avérée et que ELIOTT accepte de reprendre les Produits, les mêmes Produits seront expédiés par ELIOTT sous réserve de leur disponibilité.

En outre, il est expressément porté à la connaissance des Clients, qu'aucun échange n'est possible.

(ii) Vérification des Produits en cas de mise à disposition

Le jour de l'enlèvement, le Client devra signer un bordereau d'enlèvement. Il appartient alors au Client d'inspecter ses colis en présence de la personne qui remet la commande et de notifier sur le bordereau d'enlèvement toute anomalie (choc, endommagement du colis, etc.).

Le chargement et le transport des Produits sont ensuite de l'entière responsabilité du Client.

9. AUTORISATIONS D'INSTALLATION DES PRODUITS

Le Client reconnaît et accepte qu'il est de sa seule et entière responsabilité d'obtenir toutes les autorisations nécessaires avant d'installer les Produits commandés et achetés auprès ELIOTT.

Ces autorisations incluent, sans s'y limiter, les autorisations municipales, les approbations de copropriété, ou toute autre autorisation requise par la législation ou la réglementation applicable dans le pays, la région, la commune, ou le quartier où le Produit doit être installé.

Avant l'installation, le Client doit s'assurer d'obtenir, le cas échéant, **(a)** une autorisation de la municipalité locale ou de tout autre organisme gouvernemental compétent, et **(b)** l'accord de la copropriété ou du propriétaire de l'immeuble, si l'installation doit avoir lieu dans une résidence soumise à un régime de copropriété ou relevant d'une propriété partagée.

Il est conseillé au Client de conserver une copie de toutes les autorisations et accords obtenus en rapport avec l'installation des Produits, et de fournir à ELIOTT sur demande, une preuve de l'obtention de ces autorisations.

ELIOTT ne sera en aucun cas responsable des conséquences, directes ou indirectes, résultant du défaut du Client à obtenir les autorisations nécessaires. Cela inclut, sans limitation, les amendes, sanctions, ou l'obligation de démonter l'installation des Produits, ainsi que tout dommage causé à la propriété ou à des tiers.

En commandant, achetant et en installant les Produits, le Client s'engage à respecter toutes les lois et réglementations locales en vigueur concernant l'installation et l'utilisation de tels équipements. Le Client assume l'entière responsabilité de veiller à ce que l'installation soit conforme aux exigences locales, y compris en matière de sécurité et d'esthétique.

Le Client accepte d'indemniser et de dégager ELIOTT de toute responsabilité en cas de réclamation, de dommage, de perte ou de dépense découlant du non-respect par le Client des obligations stipulées dans la présente clause.

10. DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOURS

10.1. Principe

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du jour de la réception et/ou de la mise à disposition des Kits en cas d'enlèvement, pour retourner les Produits sans avoir à payer de pénalités.

En revanche, le délai de rétractation est exclu en cas de manquement du Client à l'article 9 des CGV et n'a pas vocation à s'appliquer pour les Bois/acier et Réalisations, confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.

10.2. Exercice du droit de rétractation

Les demandes de rétractation peuvent être formulées sur papier libre adressées à ELIOTT, Route de Vaulion 78, CH-1323 Romainmôtier-Envy (Suisse) ou par le biais d'un courriel à l'adresse : jan.reymond@romainmotier.ch.

ELIOTT adressera au Client un courriel de réception de la demande de rétractation du Client et effectuera un examen du Produit afin d'accorder ou non ce droit en raison de la personnalisation du Produit.

10.3. Effets de l'exercice du droit de rétractation

Les Produits pour lesquels le droit de rétractation a été exercé devront être retournés par le Client en bon état, complets, protégés et dans leurs boîtes et emballages originaux non ouverts à Route de Vaulion 78, CH-1323 Romainmôtier-Envy (Suisse) et/ou, pour les Produits ayant été retirés être remis en mains propres sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours suivant la demande de rétractation.

En cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature et les caractéristiques du Produit, la responsabilité du Client pourra être engagée.

Les frais directs de retour et les risques liés au retour seront à la charge du Client.

ELIOTT procédera au remboursement des Produits pour lesquels le droit de rétractation a été mis en œuvre – **moyennant des frais de réapprovisionnement de vingt-cinq pour cent (25 %) du prix.**

La date de remboursement pourra être reportée jusqu'à la récupération du Produit par ELIOTT ou jusqu'à ce que le Client ait fourni à ELIOTT la preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

ELIOTT ne sera pas tenu de rembourser les frais supplémentaires qui résulteraient du choix du Client de recourir à un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par ELIOTT.

Le remboursement se fera selon le même mode de paiement que celui retenu par le Client lors de sa commande sauf accord exprès de celui-ci pour qu'un autre mode de paiement soit utilisé.

11. GARANTIES

11.1. Garanties légales

ELIOTT rappelle aux Clients qu'elle est garante de la conformité des Produits et est donc tenue des défauts de conformité des Produits et des vices cachés.

Toute demande du Client au titre de la conformité des Produits peut être adressée à ELIOTT par le biais d'un courriel à l'adresse : jan.reymond@romainmotier.ch.

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, ELIOTT informe le Client :

- qu'il bénéficie d'un délai de deux (2) ans pour agir à compter de la délivrance des Produits ;
- qu'il peut choisir entre le remplacement et la réparation des Produits sous réserve que ce choix n'entraîne pas un coût manifestement disproportionné eu égard à la valeur des Produits ou à l'importance du défaut. Si tel est le cas, ELIOTT pourra alors opter pour la modalité non choisie par le Client ;
- qu'il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité des Produits durant les six (6) mois suivants la délivrance de celui-ci pour les biens d'occasion, et durant les vingt-quatre (24) mois suivant de la délivrance de celui-ci pour les autres biens ;
- qu'il peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Le cas échéant, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix.

Cette garantie légale s'applique indépendamment des garanties contractuelles éventuellement consentie.

11.2. Garanties contractuelles

ELIOTT ne contracte pour les Produits aucune garantie particulière ou spécifique et ses obligations sont limitées à la vente et à la livraison des Produits conformes aux exigences des normes en vigueur applicables en la matière, à l'exclusion de toute mise en œuvre, qui reste l'affaire propre du Client.

Sont notamment exclus des garanties fournies par ELIOTT :

- toute garantie quant à l'adéquation des Produits aux besoins du Client et/ou à l'utilisation des Produits ;
- la défectuosité des Produits et/ou les dommages qui proviendraient d'un manque de surveillance des Produits et d'une manière générale de toutes manipulations des Produits non conformes aux instructions de ELIOTT et/ou du Fournisseurs et/ou du non-respect des normes applicables ;
- la défectuosité des Produits qui proviendrait d'une cause étrangère à ELIOTT ;
- les dommages résultant d'un cas de force majeure, ou résultant de cas fortuits ou imputables à des causes naturelles ;
- l'usage anormal des Produits ou dans des conditions impropres à leur destination ;
- les dommages résultant d'un stockage et/ou de conditions de conservation non-conformes aux prescriptions de ELIOTT et/ou du Fournisseur et/ou à la nature des Produits.

12. RESPONSABILITÉ

Les Produits proposés par ELIOTT sont rigoureusement conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en Suisse, incluant, sans s'y limiter, les normes de sécurité, les réglementations

relatives à la protection des consommateurs, ainsi que les standards de qualité et applicables aux équipements destinés aux animaux domestiques.

Le Client est seul responsable de la vérification de la possibilité d'importer et/ou d'utiliser les Produits sur le territoire de livraison non soumis aux législations et réglementations suisses.

ELIOTT met en garde le Client contre toute utilisation inappropriée des Produits vendus, qui sont exclusivement conçus pour l'usage des animaux domestiques, et en particulier des chats. Il est expressément interdit d'utiliser ces escaliers à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation par des personnes, des enfants, ou pour le support de charges autres que celles d'un chat de poids normal.

Le Client reconnaît par les présentes que l'installation des Kits doit se faire dans le respect des instructions fournies par ELIOTT. En cas d'installation des Bois/acier ou Réalisations par ses soins, il dégage ELIOTT de toute responsabilité du fait de l'installation à sa charge exclusive.

En cas de non-respect de cette obligation, et de toute utilisation ou installation inappropriée entraînant des dommages, des blessures ou toute autre conséquence, la responsabilité de ELIOTT sera intégralement dérogée. Le Client sera le seul responsable des conséquences résultant d'une telle utilisation et/ou installation inappropriées.

Il est du devoir du Client de s'assurer que l'escalier est installé conformément aux instructions et aux normes de sécurité recommandées, et de vérifier régulièrement son état pour prévenir tout risque.

13. FORCE MAJEURE

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux suisses et européens, ainsi que les événements non cumulatifs suivants :

guerre, émeute, incendie, grèves internes ou externes, *lock out*, occupation des locaux de ELIOTT, intempéries, tremblement de terre, inondation, dégât des eaux, restrictions et/ou mesures légales ou gouvernementales en ce compris toute restriction ou mesure comprenant une limitation de déplacement, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, les accidents de toutes natures, épidémie, pandémie, pandémie d'une maladie infectieuse émergente, l'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics, les blocages de routes et les impossibilités d'approvisionnement en fournitures et tout autre cas indépendant de la volonté expresse de ELIOTT empêchant l'exécution normale de ses obligations.

ELIOTT ne pourra être tenu pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations, telles que décrites dans les CGV, résulte d'un cas de force majeure tel que défini par les législations et réglementations suisses et européennes y compris en raison d'une crise sanitaire. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Toutefois, si l'événement qui donne lieu au cas de force majeure (ci-après « *Évènement* ») se prolonge pendant plus de deux (2) mois, empêchant ELIOTT de remplir ses obligations, les obligations de ELIOTT

aux termes des CGV seront suspendues pendant la durée de l'Évènement à compter de la notification par ELIOTT au Client l'informant de l'impossibilité d'exécuter ses obligations. Le Client et ELIOTT attestent être conscients de l'impact d'une crise sanitaire à l'image de celle du COVID-19 en ce qui concerne les effets potentiels sur les délais d'exécution d'un contrat.

La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Dans l'éventualité où l'Évènement dure plus d'un (1) an, en une fois ou en plusieurs fois, empêchant définitivement ELIOTT de remplir ses obligations, ELIOTT et le Client s'engagent à se rencontrer afin de déterminer l'issue à donner à la commande et/ou vente des Produits et notamment si ELIOTT et le Client sont libérés de leurs obligations.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

14.1. Site Internet et propriété intellectuelle d'ELIOTT

Certains éléments (notamment rédactionnels, illustrations, études, et vidéos) figurant sur le Site Internet sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle et en particulier le droit d'auteur et sont la propriété exclusive de ELIOTT et/ou des Fournisseurs.

Par ailleurs, les marques, logos, graphiques et animations contenus sur le Site Internet sont la propriété exclusive de ELIOTT et/ou des Fournisseurs et YOOJO.

Il est convenu que les CGV ne sauraient entraîner une quelconque cession des droits de propriété intellectuelle de ELIOTT et/ou des tiers s'agissant des éléments de propriété intellectuelle pouvant être mis en œuvre sur le Site Internet.

Les Clients s'interdisent donc de toute reproduction ou exploitation des études, vidéos, marques, logos ou de manière générale de tout contenu du Site Internet sans autorisation expresse, écrite et préalable de ELIOTT.

14.2. Photographies de réalisations et identité des Clients

En acceptant les CGV, le Client autorise expressément ELIOTT à utiliser, publier et afficher sur son Site Internet et ses supports de communication (y compris mais sans s'y limiter, les réseaux sociaux et les brochures publicitaires) les témoignages, incluant le nom, prénom, ainsi que les photo portrait et/ou représentant les réalisations effectuées (notamment les Produits installés sur les façades des habitations) fournies par le Client ou prises avec son consentement.

Cette autorisation est accordée à titre gratuit et pour le monde entier, permettant à ELIOTT de reproduire, modifier (pour des raisons de mise en forme, et non de modification du contenu du témoignage ou de l'image de la réalisation), et communiquer au public les témoignages et photos susmentionnés, dans le respect de la finalité de valorisation des services offerts par ELIOTT.

Le Client dispose d'un droit de retrait de son consentement à tout moment, sans affecter la licéité du traitement basé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Pour exercer ce droit, le Client peut contacter ELIOTT à l'adresse jan.reymond@romainmotier.ch. Sur simple demande du Client, ELIOTT s'engage à retirer le témoignage et/ou les photos concernés de l'ensemble de ses supports de communication dans les meilleurs délais.

15. ACCÈS AU SITE INTERNET

Le Site Internet est accessible sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

ELIOTT s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que le Site Internet demeure opérationnel dans le cadre d'une obligation de moyens.

Cependant, en raison de la nature de l'internet ELIOTT ne garantit pas un fonctionnement et un accès au Site Internet 7 (sept) jours sur 7 (sept) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

ELIOTT se réserve le droit d'interrompre l'exploitation du Site Internet à tout moment, avec ou sans notification, notamment dans le but d'assurer la maintenance corrective et évolutive du Site Internet, ou pour en faire évoluer le contenu ou la présentation.

Dans la mesure du possible, ELIOTT informera le Client préalablement à une opération de maintenance corrective ou évolutive.

En outre, le Client est informé que l'accès au Site Internet peut être interrompu pour des raisons indépendantes du contrôle de ELIOTT et ELIOTT ne peut donc garantir un accès continu au Site Internet.

16. DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD) et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après, le « **RGPD** »), les Clients sont informés que ELIOTT procède à un traitement automatisé de leurs données à caractère personnel aux fins de l'utilisation du Site Internet, de la vente des Produits, de traitement et de gestion des relations commerciales.

Chaque Client dispose des droits d'accès, de modification, de rectification, de limitation, de portabilité et de suppression des données le concernant, ainsi qu'un droit d'opposition.

A cet effet, il convient de s'adresser au service support par email à l'adresse suivante : jan.reymond@romainmotier.ch.

Pour plus de précisions, ELIOTT invite les Clients à lire, sur le Site Internet, la politique de confidentialité accessible à partir de l'adresse suivante : www.escalier-eliott.com.

Ladite politique fait partie intégrante des CGV. L'acceptation des CGV emporte l'acceptation de la politique de confidentialité.

17. MODIFICATION DES CGV

Afin de se conformer à toute évolution légale, jurisprudentielle, éditoriale, fonctionnelle et/ou technique du Site Internet et/ou impactant la vente des Produits, ELIOTT se réserve le droit d'amender et/ou de modifier, à tout moment, les CGV.

Un changement des CGV ne constitue en aucun cas un motif de terminaison de la relation contractuelle avec le Client ou de non-paiement des Produits par le Client.

La version des CGV qui prévaut est celle qui est accessible en ligne au jour de commande et de l'achat du Produit.

La commande et l'achat d'un Produit par le Client après la publication des CGV révisées signifie qu'il accepte sans réserve et expressément ces modifications.

Les CGV sont mis à jour régulièrement. Par conséquent, les Clients sont invités à les consulter lorsque Eliott modifie les CGV et notifie les Clients d'un tel changement par courriel.

18. DIVERS

La langue d'interprétation des CGV est la langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Les CGV constituent l'intégralité de l'accord entre le Client et ELIOTT quant aux Produits, à l'exception des éventuels accords conclus entre ELIOTT et le Client.

De manière générale, si une ou plusieurs stipulations des CGV étaient tenues pour non valides ou déclarées nulles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont tous leurs effets.

Le Client et ELIOTT conviennent alors de remplacer cette disposition déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapportera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée, afin de maintenir l'équilibre contractuel et les mêmes principes s'appliqueront en cas de dispositions incomplètes.

Aucune tolérance quelle qu'en soit la nature, l'ampleur, la durée ou la fréquence ne pourra être considérée comme créatrice d'un quelconque droit, ni être interprétée comme une renonciation à l'une quelconque des dispositions des CGV.

Tout défaut d'exercice ou un retard dans l'exercice d'un droit ou d'une prérogative par ELIOTT ou le Client ne saurait être considéré comme la renonciation à se prévaloir ultérieurement ce droit ou cette prérogative au profit de ELIOTT ou au profit du Client.

De la même manière, l'exercice d'un seul droit ou l'exercice partiel d'un droit ou d'une prérogative n'exclut pas l'exercice ultérieur d'autres droits ou prérogatives prévus aux CGV.

Aucune renonciation ne pourra produire d'effet à défaut d'être stipulée dans un écrit. Une renonciation ne s'applique seulement à la partie à qui la renonciation est adressée et dans les circonstances pour lesquelles elle est donnée.

Aucune renonciation ne devra découler de la réussite ou l'échec d'une autre action.

Les sections, paragraphes et autres titres contribuent à la lisibilité et à l'indexation uniquement, et ne sauraient être utilisés pour en interpréter le sens en faveur de ELIOTT ou du Client.

Le Client devra se plier aux lois applicables en respectant ses obligations, et en exerçant ses droits conformément aux CGV.

19. RÉCLAMATIONS – MÉDIATION – LITIGES

19.1. Traitement des réclamations

Pour toute difficulté et/ou réclamation, les Clients sont invités à contacter ELIOTT par courriel à l'adresse suivante : jan.reymond@romainmotier.ch et/ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Route de Vaulion 78, CH-1323 Romainmôtier-Envy (Suisse).

En outre, les Clients devront rapporter la preuve de leur commande et/ou tout autre élément nécessaire à la bonne prise en compte de leur réclamation par ELIOTT.

19.2. Médiation

Le Client est informé que tout différend qui viendrait à se produire entre ELIOTT et lui et à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation des droits et obligations des CGV, pourra, après démarche préalable écrite du Client vis-à-vis de ELIOTT et dont le règlement n'aurait pas abouti, être soumis à un organe de type médiateur de la consommation selon la législation applicable.

Le Client et ELIOTT restent toutefois libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation. En outre, la solution éventuellement proposée par le médiateur de la consommation ne s'imposera pas au Client et à ELIOTT qui peuvent y renoncer.

19.3. Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (Clients UE)

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

19.4. Litiges

Dans l'hypothèse d'un désaccord entre le Client et ELIOTT, la partie lésée devra en informer l'autre partie par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Dès réception de cette lettre, et dans un délai de quinze (15) jours, l'une des parties devra proposer une solution de règlement amiable du différend.

Les parties s'engagent à suivre la procédure de règlement amiable avant de saisir les juridictions -condition de recevabilité à toute action en justice.

EN CAS D'ÉCHEC DE TOUTE TENTATIVE DE RECHERCHE DE SOLUTION AMIABLE OU D'ABSENCE DE RÉPONSE, TOUS LITIGES RELATIFS AUX PRODUITS, À L'INTERPRÉTATION OU L'EXÉCUTION DES CGV, OU CEUX QUI EN SERONT LA SUITE OU LA CONSÉQUENCE SERONT SOUMIS A LA COMPÉTENCE DU TRIBUNAL D'ARRONDISSEMENT DE LA BROYE ET DU NORD VAUDOIS – YVERDON-LES-BAINS, MÊME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.

20. LOI APPLICABLE

Les CGV et les ventes conclues via le Site Internet sont soumises à la loi suisse.

21. ENTRÉE EN VIGUEUR

Les CGV entrent en vigueur le 01.04.2024