

## Conditions générales de vente

version 3/février 2016

### 1. Domaine d'application

- Les présentes conditions sont applicables dans toutes les relations commerciales produits et services entre Pacific Wines et ses clients. Toutes autres conditions ne sont reconnues valables que si elles sont libellées par écrit et signées par des personnes autorisées.
- L'enseigne, la marque et la boutique en ligne « pacificwines.ch » sont exploitées par la société Pacific Wines Penlington dont le siège se trouve à Neuchâtel, enregistré au registre du commerce de Neuchâtel sous le numéro CH-645.4.099.643-6 et indistinctement désignée « Pacific Wines » dans le cadre de ces présentes conditions générales.

### 2. Prix de vente et moyens de paiement

- Nos prix sont en francs suisse
- Tous les prix des bulletins de commande ou les prix publiés sur internet s'entendent sans engagement dans la durée. Les prix affichés au moment de la commande sont applicables sous réserve de modification de l'assortiment, des millésimes, de la disponibilité des articles ainsi que de la correction d'erreur manifestes ou de fautes de frappe.
- Les frais de livraison ainsi que les frais de carte de crédit ne sont pas compris dans les prix affichés.
- Les réclamations relatives à une éventuelle erreur de facturation doivent être faites dans les 8 jours dès la réception de la facture.
- Les factures portant sur des montants exigibles sont payables, sans frais complémentaires, dans les 30 jours suivant la date de facturation.
- Aucune autre déduction n'est acceptée sauf accord écrit de notre part.
- Les frais de rappel seront facturés. Les frais de rappel se montent à CHF 20.— pour le 2e rappel et à CHF 30.— pour le 3e rappel.
- Tout avantage que nous avons accordé deviendra caduc s'il doit poursuivre le client en cas de faillite ou si la créance du commerce est incluse dans une procédure concordataire. Au cas où nous devrions mettre un client en poursuite, la totalité de la créance et les intérêts de retard deviennent exigibles.
- Nous nous réservons le droit d'exiger un paiement comptant, une production de garantie ou un paiement à l'avance.
- Les livraisons à crédit peuvent être bloquées avec effet immédiat pour des clients ayant un retard sur leurs paiements.

### 3. Commandes

- Les articles sont commandés par le client sur la base de commandes isolées, en personne, par écrit, par e-mail ou par téléphone.
- Une annulation de commande que nous n'avons pas acceptée amène à un paiement de la part du client d'un montant équivalent aux frais engagés par celle-ci.
- Aucune marchandise ne sera délivrée sur facture à une personne pour le compte de tiers, sans autorisation de ces derniers.

#### **4. Livraison et frais de port**

- Nous livrons dans la limite du stock disponible.
- La livraison est effectuée uniquement en Suisse
- Nous ne pouvons pas être tenu pour responsable des retards de livraison dus à des difficultés de transport. En cas de retard, tous frais, dommages et intérêts seront exclus.
- Le client a la possibilité de venir lui-même chercher la marchandise commandée.
- Différent type de livraison existe.
  - A. Dans le canton de Neuchâtel livraison gratuite.
  - B. Par poste le prix de livraisons est à la charge du client soit 17.50 par tranche de 18 bouteilles.
  - C. Les commandes atteignant un montant de plus CHF 1'000.- seront livrées gratuitement.

#### **5. Réserve de propriété**

- La marchandise reste notre propriété jusqu'à la réception complète du montant dû. Vous consentez à ce que nous enregistrons la réserve de propriété en votre nom et à vos frais auprès du registre compétent. Si nous devons faire valoir sa réserve de propriété à votre encontre, nous nous réservons le droit de vous facturer les frais d'enregistrement de la réserve de propriété.

#### **6. Garantie et droit de retour**

- En tant que client, vous achetez vos articles avec un droit de retour. A la réception de la marchandise, vous vérifiez la quantité et le bon état de celle-ci et, en cas de marchandise manquante ou endommagée, vous nous formulez une réclamation écrite dans les 10 jours à compter de la réception (en conservant le produit et la facture).
- Nous ne sommes pas en mesure d'accepter des retours de marchandise sans avis préalable et sans notre accord.
- Les frais de transport pour le retour de marchandise sont aux frais du client sauf arrangement particulier.
- Nous garantissons un remplacement sans frais de la marchandise pour autant que le vin soit encore disponible.
- Un remboursement à concurrence du prix de vente n'est possible que si le remplacement de la marchandise est impossible et est effectué sous forme de bons.
- Un produit défectueux ou entièrement sera considéré comme accepté.
- Nous déclinons toute responsabilité quant aux choix des produits livrés.
- Toute autre demande de dédommagement ou prétention civiles sont exclues.
- Les réclamations sur la marchandise livrée, ne libère pas le client de l'obligation du paiement dans les délais impartis.

*Nous couvrons le « goût de bouchon » pour les bouteilles dont le temps de garde annoncé sur le site n'est pas dépassé. Dans ce cas, les bouteilles doivent être rendues au ¾ pleines, munie de la preuve d'achat et du bouchon d'origine, ceci dans les 3 jours suivant l'ouverture de la bouteille. Après*

*vérification et dégustations, nous procéderons à l'échange d'une même bouteille-dans la mesure du stock disponible.*

#### **7. Emballage**

- Les emballages perdus (verres, cartons etc) ne seront pas repris.

#### **8. Protection des données**

##### **A. Collecte, traitement et exploitation de vos données personnelles**

- Vous pouvez visiter notre site web sans que nous collections des renseignements personnels vous concernant.
- Les données personnelles sont collectées uniquement si vous nous les transmettez lors de l'ouverture d'un compte client ou lors d'un achat. Ces données sont utilisées pour traiter vos commandes et sont stockées pendant les périodes prescrites à des fins fiscales et commerciales.
- Nous avons besoin de votre adresse électronique afin que nous puissions confirmer votre commande, pour communiquer avec vous et vous envoyer notre newsletter.

##### **B. Transmission des données personnelles**

- Votre adresse est transmise au transporteur mandaté pour l'envoi de votre commande. Nous transmettons également vos informations de paiement à l'organisme bancaire mandaté pour le traitement financier de votre commande.

##### **C. Les « cookies »**

- Ce sont des petits fichiers textes stockés par le navigateur web sur votre disque dur. Afin de rendre notre site plus convivial, plus sûr et pour l'adapter au mieux à vos besoins, nous utilisons ces « cookies ».
- Nous vous faisons remarquer que certains de ces « cookies » transférés à partir de notre serveur à votre ordinateur sont généralement des « cookies » que l'on appelle des «cookies de session». Les «cookies de session» sont automatiquement supprimés à la fin de votre visite.
- Les « cookies » destinés à un usage statistique sont conservés sur votre ordinateur et permettent à notre société de reconnaître votre navigateur lors de votre prochaine visite (« cookies » persistants).
- Vous pouvez d'une manière générale empêcher l'enregistrement des « cookies » sur votre ordinateur en effectuant les réglages nécessaires dans votre navigateur Internet. Dans ce cas, il est possible que votre navigation sur nos pages web soit restreinte.

##### **D. Google Analytics**

- Ce site web utilise Google Analytics, un service d'analyse web fourni par Google Inc. Google Analytics utilise des «cookies», pour aider le site internet à analyser l'utilisation du site par ses utilisateurs. Les informations générées par le « cookie » concernant votre utilisation de ce site web (y compris votre adresse IP) sont envoyées à un serveur de Google aux États-Unis et y sont mises en mémoire. L'adresse IP transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics n'est pas intégrée dans d'autres données stockées chez Google. Vous pouvez désactiver l'utilisation des cookies en sélectionnant les paramètres appropriés de votre navigateur. Par ailleurs, pour ne pas autoriser Google à enregistrer les données générées par le cookie relatives à votre utilisation du site (y c. votre adresse IP) ainsi

que le traitement de ces données, vous pouvez télécharger le plugin de navigateur disponible à l'adresse suivante: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>, puis l'installer.

**E. Droit d'accès aux données**

- Vous êtes en droit d'obtenir gratuitement les données enregistrées et, le cas échéant, en droit de les corriger, de les bloquer ou de les effacer. Veuillez nous contacter en cas de questions supplémentaires à propos de la collecte, du traitement ou de l'utilisation des données vous concernant. Contactez-nous également pour des informations, des corrections ou l'effacement de données vous concernant.

**9. Votre compte et mot de passe**

- Après votre inscription, vous recevez un mot de passe et un nom d'utilisateur pour votre compte. Vous devez vous assurer que ce mot de passe et ce compte ne soient pas accessibles à des tiers. Vous êtes tenus de nous signaler immédiatement toute utilisation abusive de votre mot de passe ou de votre compte. Votre compte peut être résilié à tout moment sans indication de motif par les deux parties. Dans ce cas, nous gelerons ou effacerons votre compte ainsi que toutes les données enregistrées.

**10. Sécurité des transactions bancaires**

- Le module de paiement en ligne, mis à votre disposition dans notre e-shop est protégé par une liaison sécurisée SSL 128 bit. Vos données transmises par notre shop sont ainsi protégées. Cette protection est conforme aux dispositions légales actuellement en vigueur en Suisse. Vous pourrez ainsi effectuer vos achats en toute sécurité et confiance.

**11. Protection des mineurs**

- Conformément à la législation suisse qui stipule que la vente des boissons alcooliques est interdite aux mineurs de moins de seize ans (16), l'acheteur s'engage, en remplissant le bon de commande, à avoir seize ans révolus à la date de la commande.

**12. Denis de responsabilité**

- Nous déclinons tout droit à un dédommagement en raison d'illustrations, de prix ou de texte.

**13. Droit applicable et langue du contrat**

- Pour toutes les relations juridiques entre les parties s'applique le droit suisse.
- Le fort juridique se trouve à Neuchâtel.
- La langue du contrat est le français.