

Conditions générales : Self-Repair Lambiel

Version avril 2025

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après « CG ») règlent les rapports juridiques entre la société Self-Repair Lambiel et ses clients pour l'ensemble des produits, services et autres prestations fournies par Self-Repair Lambiel à ses clients.

Elles font partie intégrante des offres, confirmations de commande, contrats et factures émises par Self-Repair Lambiel.

Toute condition contraire aux présentes CG est réputée nulle et non avenue, même si Self-Repair Lambiel ne l'a pas expressément contestée.

2. Offres

Les offres, les rabais et les promotions de Self-Repair Lambiel sur les différents supports de communication de Self-Repair Lambiel (site Internet, réseaux sociaux, chez les partenaires, catalogues, flyers, etc.) sont sans engagement et sujettes à modifications. Seules les versions les plus récentes de ces documents font foi. Les remises et rabais accordés ne sont ni cessibles ni cumulables.

Le contrat est constitué de l'offre et des présentes CG. Il est réputé conclu par le paiement du produit ou de la prestation par le client, par la signature d'une offre par le client ou la confirmation de commande en ligne ou par courriel électronique.

Les cartes et bons cadeaux émis par Self-Repair Lambiel ont une validité de 24 mois à compter de la date de paiement. Une prolongation de 12 mois est possible à condition qu'elle soit demandée durant la période de validité initiale. Au-delà de ce délai, aucune prolongation ne sera accordée. Les bons cadeaux octroyés suite à un remboursement sont valables 12 mois. Aucun bon cadeau n'est remboursable.

3. Prix

Les prix des produits et services fournis par Self-Repair Lambiel figurent dans la fiche tarifaire annexée au CG. Ils sont soumis à la TVA suisse en vigueur, soit 8.1 % depuis le 1^{er} janvier 2024 (CHE-231.813.916 TVA).

4. Paiement

Les forfaits, les acomptes et les dépôts sont toujours à payer d'avance sur place et ne sont pas remboursables. Pour la location de produit, le dépôt est à payer uniquement en cash et le prix par jour est à payer à l'aide des moyens mis à disposition sur place. Le dépôt sera remboursé entièrement au retour complet et en parfait état de fonctionnement. Si l'appareil est loué pour une plus longue durée, les jours supplémentaires seront facturés au retour du produit (*voir annexe 3.1 à 3.1.5*). Pour les coachings, le paiement est à effectuer d'avance.

En cas de retard de paiement, Self-Repair Lambiel se réserve le droit d'imputer les frais occasionnés pour les rappels et/ou les poursuites, ainsi que les intérêts moratoires de 5%. Le 1^{er} rappel est envoyé 10 jours après la date d'échéance de la facture. Les rappels suivants seront envoyés par intervalle de maximum 7 jours à partir du rappel précédent. Le deuxième rappel est facturé CHF 36.- TTC.

Les moyens de paiement autorisés sont : soit en cash ou soit sur facture (QR-Code) par e-banking/e-finance (d'avance). Les coordonnées bancaires sont les suivantes : Self-Repair Lambiel, 14-988639-6, IBAN CH05 0900 0000 1498 8639 6, SWIFT/BIC : POFICHBEXX

5. Réparations

Self-Repair Lambiel se réserve le droit d'apporter, sans préavis, des modifications aux produits, exclusivement à des fins d'améliorations, ou s'il s'agit d'adaptations (couleur, ...) que l'on peut raisonnablement apporter compte tenu des circonstances.

6. Livraisons

La livraison de produits est possible exclusivement en Suisse.

Self-Repair Lambiel décline toute responsabilité en cas de retard de livraison dus au fabricant, au fournisseur ou à d'autres tiers. Si le colis et/ou contenant est endommagé, Self-Repair Lambiel ne fournit aucune garantie. Vous avez 7 jours, à compter de la date de distribution, pour signaler le dommage à la filiale de la Poste la plus proche de chez vous. Veuillez apporter le colis ou la lettre avec justificatif de distribution (« Recommandé », « Courrier A Plus » par exemple), sans oublier le contenu afin que la poste évalue les dommages et puisse établir un procès-verbal d'avarie. La Poste vérifie ensuite si vous avez droit à une indemnisation.

Pour la livraison à domicile des gros électroménagers et des encombrants par les soins de « Self-Repair Lambiel » (voir 2.6), la livraison s'effectue jusqu'à devant la maison, l'immeuble ou tous types d'habitation (sur le trottoir). C'est aux clients de placer l'appareil à l'intérieur de son habitation.

Conditions générales : Self-Repair Lambiel

Version avril 2025

7. Droit de restitution

Les produits achetés auprès de Self Repair Lambiel peuvent être retournés dans un délai de 7 jours après réception (uniquement si l'emballage est intact) avec le bon de livraison et/ou la facture, aux frais de l'acheteur. Sont exclus, les articles commandés auprès de fournisseurs tiers à la demande du client, les exécutions spéciales, les articles techniques et les articles déjà utilisés.

La marchandise doit parvenir au complet, dans l'emballage d'origine (fermé), en parfait état et ne pas comporter d'inscription, faute de quoi, elle ne pourra être remboursé. Les frais d'enlèvement par Self-Repair Lambiel sont à la charge du client.

Les éventuels remboursements se font uniquement sous forme de bon cadeau, si tous les points énoncés sont en ordre. Au-delà de 7 jours, Self-Repair Lambiel ne pourra sous aucun prétexte rembourser et reprendre les appareils. Les frais de livraison de réception et de retour au fabricant ne sont jamais remboursables et sont à payer en supplément pour les retours : CHF 15.- TTC pour les pièces de rechanges et accessoires et CHF 89.- TTC pour les gros électroménagers et les encombrants (plus de 20 kg).

8. Garantie

8.1. Général

Self-Repair Lambiel ne fournit aucune garantie de réparation à la suite de conseil d'entretien, de dépannage par téléphone, de coaching de réparation et selon disponibilité de(s) pièce(s) de rechange. Il n'y a également aucune garantie sur les pièces de rechange changées et installées par vous-même (*suite à un dysfonctionnement ou défaut, tout retour est exclu*).

8.2. A l'atelier

Self-Repair Lambiel accorde une garantie, uniquement sur sa prestation et sur les pièces changées par ses soins, selon votre choix du forfait payé et non sur l'appareil complet. Tous les appareils sont testés et fonctionnent parfaitement lors de la récupération. Toute détérioration due à un transport inadapté, à un manque d'entretien ou à une mauvaise utilisation entraîne l'exclusion de la garantie.

Si pendant le temps de garantie, le même problème énoncé lors de la 1^{ère} réparation revient, le forfait ne sera pas à payer. En revanche, les pièces supplémentaire (si besoin) seront toujours facturées en sus même pendant le temps de garantie. Si pendant le temps de garantie un autre problème survient, le forfait de réparation sera à nouveau facturé (nouveau cas). Si entre temps, le prix des pièces fabricant augmentent, le client devra payer la différence. Pendant le temps de garantie, le client à l'obligation d'acheter selon les recommandations de Self-Repair Lambiel les produits d'entretien et de procéder au détartrage et au nettoyage (si possible).

8.3. A domicile

Si le même problème revient dans un délai d'un mois, Le forfait de réparation/déplacement n'est pas facturé. Par contre le temps de travail horaire et les pièces de rechange supplémentaires sont toujours à payer en supplément par le client. Si la même pièce et à nouveau défectueuse il y aura surement un autre composant qui mets la pièce en défaut qui faudra changer au frais du client. Si dans un délai de 3 mois, le problème persiste ou un autre problème survient, la facture de ma première intervention (diagnostic) vous sera remboursée (sauf pièces d'usures et produits d'entretiens) directement sur le prix d'un nouvel appareil recommandé par mes soins. Si le prix des pièces fabricants déjà changées augmentent, le client devra payer la différence pour que la réparation puisse avoir lieu.

8.4. Livraison appareil réparé

Self-Repair Lambiel décline toutes responsabilités lors d'envoi d'appareils via la poste à la demande du client. Avant l'envoi, tous les appareils sont contrôlés, testés et par conséquent fonctionnent parfaitement.

Si à la réception de l'appareil réparé, le client n'est pas satisfait de la réparation, les frais d'envoi (aller-retour) et les pièces supplémentaires sont à nouveau à la charge du client (même cas). Si le problème vient d'un autre élément-composant, le forfait de réparation sera à nouveau facturé (nouveau cas) en plus des frais d'envoi (aller-retour) et des pièces supplémentaires.

Conditions générales : Self-Repair Lambiel

Version avril 2025

9. Commande de pièces de rechange, d'accessoires et d'appareil neuf

9.1. Pièces de rechange et accessoires

Lors de commande de pièces de rechange et d'accessoires, un forfait de CHF 25.- TTC (pas remboursable) est à payer d'avance. Ce montant sera déduit du prix de la pièce. Les pièces détachées ne sont pas des articles du stock. Self-Repair Lambiel vous les fournis volontiers, mais l'annulation, le retour et le remboursement des articles, ne sont pas possible. Il n'y a également aucune garantie sur les articles remplacés par vos soins. Cependant si l'emballage n'a pas été ouvert et en bonne état (sans marques et sans inscriptions) dans un délai de maximum 14 jours. Le remboursement sera exécuté uniquement en bon cadeau pour un prochain achat à l'atelier. Les frais de livraison de réception et de retour au fabricant ne sont jamais remboursables.

9.2. Appareil neuf

Lors de commande d'appareil neuf, un forfait de CHF 100.- TTC (pas remboursable) est à payer d'avance. Ce montant sera déduit du prix de l'appareil. Pour exercer le droit d'annulation, le client doit justifier sa décision par une déclaration écrite en courrier « Recommandé » à l'adresse : Self-Repair Lambiel, A l'att. De M. Olivier Lambiel, Place de la Gare 2, 1744 Chénens. L'emballage ne doit pas avoir été ouvert et en bonne état (sans marques et sans inscriptions) dans un délai de maximum 14 jours. Le remboursement sera exécuté uniquement en bon cadeau pour un prochain achat à l'atelier (hors service). Les frais de livraison de réception et de retour au fabricant sont à la charge du client. Le packaging (carton, protection, ...) doit être gardé pendant minimum le temps de garantie. S'il est manquant, un forfait de CHF 15.- TTC de packaging sera facturé en sus. Pendant le temps de garantie, les réparations se font toujours chez le fabricant. Chaque fabricant, ont leurs conditions interne de garantie pour validation ou non de la garantie. Les garanties ne couvrent jamais les mauvaises utilisations, le manque d'entretien et les influences externe (humidité, électricité, choc, ...). Self-Repair Lambiel n'est dans aucun cas responsable de leurs décisions, s'ils jugent que vous n'avez pas respecté leurs conseils d'utilisation.

10. Protection des données

10.1.

Self-Repair Lambiel est soucieuse du respect de la vie privée de ses clients et a mis en place à cet effet des mesures de sécurité destinées à protéger les données personnelles. En acceptant les présentes CG, et en communiquant ses données personnelles à Self-Repair Lambiel, le client accepte que ses données personnelles soient traitées conformément aux présentes CG,

10.2.

Toutes les données personnelles des clients sont traitées de manière strictement confidentielle et conformément à la législation en vigueur, en particulier la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) et son ordonnance d'application ainsi que le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (RGPD), lorsqu'il s'applique. Sont considérées comme des données personnelles toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable.

10.3.

Les données personnelles traitées sont les suivantes :

- toutes les données personnelles relatives aux commandes et à la facturation, notamment, le nom, prénom, l'adresse, l'adresse électronique et le numéro de téléphone ;
- toutes les autres données personnelles que le client communique à Self-Repair Lambiel et qui sont utiles au traitement d'une offre et/ou d'une commande.

Ces données personnelles seront traitées pour :

- exécuter la commande et la facturation. En particulier, le client autorise Self-Repair Lambiel à transmettre ces données à des tiers mandatés pour exécuter la commande (par exemple la livraison) ;
- contacter le client à des fins de marketing, y compris lui envoyer une newsletter ;
- améliorer les offres proposées par Self-Repair Lambiel.

10.4.

Self-Repair Lambiel s'engage à n'utiliser les données à caractère personnel du client que pour les strictes finalités précisées dans les présentes CG. Elle s'engage à ne pas communiquer vos données personnelles à des tiers à des fins commerciales. Elles peuvent être transmises à des tiers uniquement dans la mesure où elles sont requises pour l'exécution de votre commande. Le cas échéant, Self-Repair Lambiel prend les mesures nécessaires pour s'assurer que le tiers partenaire concerné respecte la législation en matière de protection des données.

Conditions générales : Self-Repair Lambiel

Version avril 2025

10.5.

Self-Repair Lambiel prend les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adaptées afin de protéger vos données personnelles de toute atteinte et tout accès non autorisés. Self-Repair Lambiel décline toute responsabilité en cas de perte de données ou d'utilisation abusive de vos données par des tiers malgré les mesures de sécurité prises.

10.6.

Vos données personnelles sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution de votre commande et à la bonne marche de l'entreprise (en cas de commande supplémentaire, service après-vente, gestion d'une garantie), à l'issue desquelles Self-Repair Lambiel les détruit, sous réserve des données qui doivent être conservées plus longtemps pour des raisons légales et/ou fiscales. Votre adresse e-mail pour l'envoi d'informations au sujet de Self-Repair Lambiel sera conservée aussi longtemps que vous ne vous y opposerez pas.

10.7.

Le client peut exercer en tout temps son droit d'accès et de rectification de ses données et peut s'opposer à l'utilisation des données à des fins de marketing, en contactant la société via le formulaire de contact figurant sur le site : <https://www.self-repair-lambiel.ch/contact>.

10.8.

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la société Self-Repair Lambiel, Olivier Lambiel.

11. Responsabilité

Chaque partie est responsable de la bonne et fidèle exécution de ses obligations en vertu du contrat. Self-Repair Lambiel ne peut être tenue responsable qu'en cas de dol ou de négligence grave de sa part. Elle ne peut être tenue responsable d'un dommage causé suite à une négligence du client, au non-respect des directives de Self-Repair Lambiel ou au démontage de l'appareil ou au changement de pièces détachées par le client.

Aucune partie ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects qu'elle pourrait causer à l'autre partie en exécutant les obligations découlant du contrat. Par dommages indirects on entend tous dommages subséquents, gains manqués et perte d'opportunités.

Toutes actions effectuées sur des appareils électroménagers restent dangereuses. Self-Repair Lambiel vous conseille fortement de contacter un professionnel pour effectuer la réparation et le changement de pièces détachées.

12. Engagement du client

Le client atteste être majeur, disposer de la capacité de discernement, et avoir les pleins pouvoirs pour conclure un contrat d'achat de matériel ou de prestation de services.

13. Transfert de propriété

Si un client ne manifeste pas son intérêt pour un produit ou un appareil en attente au bout de trois mois, celui-ci devient la propriété de Self-Repair Lambiel, qui pourra en disposer librement, notamment en le revendant ou en l'utilisant comme source de pièces détachées. Les sommes déjà versées ne seront pas remboursées.

14. Protection du nom

Les rapports contractuels avec Self-Repair Lambiel sont régies par le droit suisse. Le for juridique exclusif est à Fribourg (FR).

15. Dispositions finale

Si une disposition des CG ou une autre disposition contractuelle devait être déclarée invalide, la validité de toutes les autres dispositions de ces conditions générales et du contrat n'en serait pas affectée.

16. Modifications des conditions générales

Self-Repair Lambiel se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Les nouvelles versions entrent en vigueur immédiatement dès leur publication en ligne sur www.self-repair-lambiel.ch pour tout nouveau contrat conclu.