



Conditions générales de vente / Conditions de commande et de livraison

Nos conditions générales de vente ont été actualisées suite à la mise en place de notre nouvelle boutique en ligne. Dernière modification: 21.12.2017. Sous réserve de toutes modifications des conditions de commande et de livraison jusqu'à confirmation de la commande par Goldenway AG.

Généralités

Nos CGV s'appliquent à toutes les livraisons et prestations fournies. Une fois que vous avez définitivement envoyé une commande, cette dernière est ferme.

Pour les **revendeurs** ils existent des conditions divergentes. Les divergences sont mentionnées de façon explicite. **Revendeurs** sont habilités avec inscription dans le registre du commerce, vétérinaires, centres d'éducation canine et éleveurs après préfixion.

Région de livraison

Nous ne livrons qu'en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.

Délais de livraison

En règle générale, les livraisons sont effectuées le jour suivant la commande pour autant que celle-ci nous parvienne jusqu'à 12h00 (du lundi au jeudi). Les produits surgelés ne sont expédiés que du lundi au jeudi. Aucune livraison n'est effectuée le weekend. En cas d'urgence, des livraisons express peuvent être effectuées (du lundi au samedi). Dans ce cas, les frais supplémentaires sont à la charge du client (cf.

<https://www.post.ch/fr/particuliers/expedition-privat/colis-suisse-pour-les-particuliers/prix-expedition-courier-expres-suisse/prix-courier-et-express-suisse>). Au cas où un article ne serait pas en stock, nous vous en informons dans les meilleurs délais et vous communiquons la date de livraison prévue.

Les conditions de livraison pour **revendeurs** peuvent diverger et sont mentionnés sur les listes de prix pour revendeurs.

Frais d'envoi

Nous vous garantissons que les articles commandés vous parviennent de manière rapide et fiable. Voici les tarifs des frais d'envois:

Colis	Jusqu'à 5 kg net	CHF 8.90
Colis	5 - 15 kg net	CHF 13.90
Colis	15 - 25 kg net	CHF 17.90
Plusieurs colis	dès 15 kg par colis	CHF 16.90

Nous ne facturons pas de frais de port pour toute commande dès CHF 250.–.

Pour les **revendeurs** nous facturons un prix de livraison de Fr. 30.- à partir de 25 kg. A partir d'une commande de plus de Fr. 500.- (TVA excl.), nous ne facturons pas de frais de port.

Partenaire d'expédition

Les livraisons sont effectuées par la Poste Suisse durant les heures de travail normales. Veuillez indiquer une adresse valable afin que le colis puisse être réceptionné par quelqu'un. Si cela n'est pas possible, le facteur dispose d'une procuration pour déposer le colis devant la porte ou dans la boîte à lettres. Ce service est gratuit.

Chez **revendeurs** nous livrons la marchandise à partir de 100 kg avec un transporteur. Une livraison personnelle est possible après convention.

Valeur de commande minimum

Il n'y a pas de valeur de commande minimum.

Prix

Tous les prix sont indiqués en francs suisses (CHF), TVA légale incluse.

Les **revendeurs** ont des prix spéciaux (TVA excl.). Nous offrons la liste de prix sur demande.

Conditions de paiement

Le client peut choisir entre un paiement sur facture (paiement dans les 10 jours), un paiement par carte de crédit/Postcard ou encore un paiement d'avance. En cas de non-respect du délai de paiement, Goldenway AG se réserve le droit de suspendre les commandes ultérieures du client fautif et de lui facturer des frais de rappel supplémentaires. Un rappel a pour conséquence directe la suspension temporaire de la méthode de paiement par bulletin de versement. En cas de procédure de recouvrement, la méthode de paiement par bulletin de versement est bloquée définitivement.

Dans des cas exceptionnels, Goldenway AG peut exiger un paiement par carte de crédit. En principe, la limite de crédit est de CHF 100.–.

Réclamations

Les réclamations concernant des défauts, des livraisons incomplètes ou erronées doivent nous être annoncées dans les meilleurs délais par téléphone (044 940 15 23) ou par e-mail (info@goldenway.ch). Les défauts cachés doivent être annoncés au service client immédiatement après qu'ils aient été constatés. Le montant payé pour la marchandise défectueuse est crédité sur le compte du client concerné. Goldenway AG se réserve le droit d'exiger une preuve du défaut avant de créditer le montant dû.

Droit de résiliation

Vous avez le droit de résilier le présent contrat dans un délai de 14 jours et ce sans fournir de motif.

Le délai de résiliation est de 14 jours à compter du jour auquel vous ou un tiers désigné par vos soins, qui n'est pas le transporteur, a pris possession de la marchandise.

Afin de faire valoir votre droit de résiliation, vous devez nous informer de votre décision de résiliation du présent contrat en nous envoyant (Goldenway AG, Bruggacherstrasse 18, 8117 Fällanden, n° de téléphone: 044 940 15 23; fax: 044 941 46 96, adresse e-mail: info@goldenway.ch) une explication claire et explicite (par ex.: un courrier envoyé par la poste, par fax ou e-mail).

Afin de préserver votre droit de résiliation, il vous suffit de faire usage de votre droit de résiliation avant la fin du délai de résiliation.

Conséquences de la résiliation

Si vous résiliez le présent contrat, nous sommes dans l'obligation de vous rembourser rapidement, mais au plus tard dans un délai de 14 jours, tous les paiements que nous avons reçus de votre part, frais de livraison inclus (à l'exception des frais supplémentaires dus au fait que vous avez opté pour un autre mode de livraison que celui que nous avons proposé qui est le mode standard économique), et ce à partir du jour auquel nous avons reçu votre courrier au sujet de la résiliation du présent contrat. Pour effectuer le remboursement, nous utilisons le même moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, à moins qu'un autre moyen ait été expressément défini avec vous. En aucun cas nous vous facturerons des frais supplémentaires pour ce remboursement.

Nous pouvons cependant refuser le remboursement jusqu'au moment auquel nous avons reçu la marchandise en retour, ou le moment auquel vous nous avez fourni la preuve du retour des marchandises, selon lequel intervient en premier.

Dans tous les cas, vous êtes tenu de nous retourner ou de nous remettre la marchandise rapidement, mais au plus tard dans les 14 jours à partir du moment où vous nous avez informés de la résiliation du contrat. Le délai est considéré comme respecté si vous expédiez la marchandise avant écoulement du délai de 14 jours. Merci de retourner la marchandise à l'adresse ci-après:

Goldenway AG, Bruggacherstrasse 18, 8117 Fällanden

Vous ne devez prendre en charge d'éventuels frais de perte de valeur de la marchandise que si cette dépréciation est due à une utilisation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature et du bon fonctionnement de ces marchandises.

Garantie

Goldenway AG met tout en œuvre pour livrer à sa clientèle des produits de qualité. Notre priorité absolue est la satisfaction de nos clients. Notre but est avant tout de fournir un excellent service.

Prestations de garantie pour les produits surgelés

Goldenway AG se porte garant du respect de la chaîne du froid jusqu'à la remise de la marchandise à la Poste Suisse. Ensuite, ce point est de la responsabilité de la Poste Suisse et ce jusqu'à la fin du délai de livraison prévu. Par la suite, la responsabilité des caisses et de leur contenu revient exclusivement au client.

Au cas où le client n'est pas présent au moment de la livraison, le livreur dépose la commande et la caisse avec les produits surgelés devant la porte ou à proximité de la boîte à lettres.

Ne sont pas remboursés : les produits dont la qualité intrinsèque (par ex.: la qualité gustative ou visuelle) ne convient pas aux exigences du client ; les produits frais, les mélanges de légumes etc. dont la qualité est altérée parce que le client a réceptionné la marchandise trop tard (après 17h00 pour la livraison pendant la journée et après 11h00 pour la livraison le samedi matin), ainsi que les produits commandés par erreur.

Réserve de propriété

La marchandise reste de la propriété de Goldenway AG jusqu'au paiement de la totalité de la somme due.

Domages et intérêts

Les demandes de dommages et intérêts en raison d'erreurs dans des illustrations, des prix et des textes, ou en raison de livraisons retardées ou non effectuées sont strictement exclues.

La couleur des produits représentés dans la boutique en ligne peut différer de la couleur effective.

Protection des données

les données nécessaires au traitement des affaires commerciales sont bien évidemment traitées de manière confidentielle.

Chez Goldenway AG, nous nous engageons à protéger votre sphère privée. Nous utilisons les informations que vous nous fournissez pour le traitement de vos commandes uniquement. EN AUCUN CAS, nous ne vendons, échangeons ou louons vos informations personnelles à des tiers.

Si vous vous enregistrez en tant qu'utilisateur et que vous vous inscrivez à notre newsletter, Goldenway AG se réserve le droit de vous envoyer sa newsletter. À tout moment, vous pouvez vous désinscrire de cette newsletter. Vous trouverez un lien vous permettant de vous désinscrire à ce service dans chaque newsletter Goldenway.

Lorsque vous passez une commande contenant des informations sur votre compte, nous utilisons un certificat de sécurité (cryptage de données) pour votre protection. Le certificat de sécurité (SSL) crypte toutes les informations que vous communiquez avant que celles-ci ne nous soient envoyées. Outre cela, toutes les données client sont protégées contre les accès non autorisés.

Ce site utilise Google Analytics, un service d'analyse de site Internet fourni par Google Inc. (« Google »). Google Analytics utilise des cookies, qui sont des fichiers texte placés sur votre ordinateur, pour aider le site Internet à analyser l'utilisation du site par ses utilisateurs. Les données générées par les cookies concernant votre utilisation du site (y compris votre adresse IP) seront transmises et stockées par Google sur des serveurs situés aux Etats-Unis. Google utilisera cette information dans le but d'évaluer votre utilisation du site, de compiler des rapports sur l'activité du site à destination de son éditeur et de fournir d'autres services relatifs à l'activité du site et à l'utilisation d'Internet. Google est susceptible de communiquer ces données à des tiers en cas d'obligation légale ou lorsque ces tiers traitent ces données pour le compte de Google. Google ne recoupera pas votre adresse IP avec toute autre donnée détenue par Google. Vous pouvez désactiver l'utilisation de cookies en sélectionnant les paramètres appropriés de votre navigateur. Cependant, une telle

désactivation pourrait empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités de ce site. En utilisant ce site Internet, vous consentez expressément au traitement de vos données nominatives par Google dans les conditions et pour les finalités décrites ci-dessus.

Contact

Notre adresse pour toute réclamation et autre déclaration de volonté – et adresse de domiciliation:

Goldenway AG

Bruggacherstrasse 18

8117 Fällanden

Tél.: 044 940 15 23

Fax: 044 941 46 96

E-mail: info@goldenway.ch

Horaires: 08h00 – 17h30