

Conditions générales de vente

1. Champ d'application

Toutes les ventes, livraisons et prestations de service que Data Quest AG, Moosmattstrasse 36, 8953 Dietikon, (ci-après «DQ», «DQ Solutions», «nous», «notre», etc.) fournit à des personnes physiques (ci-après «consommateur», «vous», «client», «vous», etc.) sont soumises intégralement et exclusivement aux présentes conditions générales de vente (CGV), dans la mesure où elles n'ont pas été modifiées ou complétées d'un commun accord par des conventions écrites.

Vous êtes considéré comme un consommateur lorsque vous recevez des prestations de DQ (achats et/ou services) destinées à vos besoins personnels ou familiaux.

2. Offres

Nos offres sont limitées dans le temps, soit selon les règles légales, soit selon les indications particulières figurant dans les offres elles-mêmes. Nos offres sont de nature confidentielle et ne peuvent être communiquées qu'aux personnes qui ont besoin de connaître nos offres pour remplir leurs obligations. Toutes les indications sur les produits, les photos de produits, les spécifications techniques, les indications sur les accessoires, etc. figurant sur Internet ou dans la publicité (prospectus, catalogues, actions, etc.) sont fournies sans aucune garantie. Les spécifications publiées au moment de l'achat sont déterminantes.

Nous nous réservons exclusivement tous les droits de propriété et d'auteur sur les résultats de notre travail, en particulier sur toutes les propositions, offres, concepts et documents que nous avons élaborés (ainsi que sur les ébauches respectives).

3. Zone de livraison

La livraison s'effectue principalement à des adresses en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein, et seulement dans de rares cas exceptionnels à l'étranger, toujours aux frais et aux risques du client.

Sauf accord contraire, DQ se réserve le droit de procéder à des livraisons partielles. En cas de livraison partielle, les frais de livraison ne sont facturés qu'une seule fois et au tarif en vigueur pour l'ensemble de la commande.

4. Prix et commandes

Les prix indiqués dans nos offres, listes de prix, prospectus, catalogues, flyers, etc. sont donnés à titre indicatif. Les moyens de paiement acceptés par DQ sont déclarés de manière claire et exhaustive dans la boutique en ligne et les points de vente.

DQ peut exclure certains moyens de paiement de manière générale ou pour certains clients sans autre justification. DQ se réserve le droit de demander des informations sur

la solvabilité du client et peut, à cette fin, transmettre les données du client à des tiers.

En cas d'achat sur facture avec option de paiement par acomptes, veuillez vous reporter aux dispositions du point 6 ci-après.

En cas de location: Dans ce cas, les conditions générales de vente de DQ pour «Smart Upgrade» ou «iPad4Kids», que vous trouverez sur le site Internet de DQ, sont exclusivement contraignantes. Les désignations peuvent éventuellement changer au fil du temps, mais vous trouverez les CGV en vigueur sur le site Internet de la DQ.

Tous les prix s'entendent en francs suisses, y compris la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et les autres taxes légales telles que Suisse et la taxe anticipée de recyclage (TAR). Les frais annexes tels que l'installation, le montage, les accessoires, l'emballage, l'expédition, la livraison, les suppléments pour certains moyens de paiement et les prestations de service sont facturés séparément par DQ. Sous réserve de modifications techniques, d'erreurs et de fautes d'impression.

DQ a le droit de modifier les prix à tout moment. Le prix applicable est celui qui est affiché sur place dans le point de vente ou qui est disponible au moment de la commande sous www.dq-solutions.ch/fr/home est publiée. Les modifications de prix intervenant après la réception du paiement ne sont pas prises en compte.

En cas d'annulation d'une commande, les frais de nos démarches peuvent vous être facturés forfaitairement à hauteur de 200 CHF. Certains produits sont exclus des annulations, des retours et des échanges, notamment pour ceux qui ont été fabriqués ou configurés spécialement pour vous. Pour les autres produits, les annulations ne sont autorisées que si aucun service n'a été fourni par DQ (ou ses tiers ou fabricants) (p. ex. installations, configurations). Le droit de rétractation (restitution de l'objet acheté ou résiliation par le client) est exclu. Voir toutefois le point 9 ci-après (échange de marchandises).

En cas d'achat par carte de débit ou de crédit, le débit a lieu au moment de la commande ou au moment du paiement à la caisse du point de vente. Les données transmises lors du paiement par carte de crédit ou de débit sont cryptées. En cas d'achat par paiement anticipé, la marchandise souhaitée n'est remise ou la commande n'est déclenchée que lorsque le paiement correspondant a été reçu. En cas de disponibilité limitée de la marchandise, il peut arriver que la marchandise ayant le statut «en stock» ne puisse pas être livrée immédiatement avant le déclen-

chement de la commande. Si le paiement n'est pas parvenu à DQ dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, DQ peut annuler la commande sans autre formalité.

Tous les articles livrés restent la propriété de DQ jusqu'au paiement intégral du prix d'achat (y compris tous les suppléments et les créances ouvertes). La mise en gage, le transfert de propriété à titre de garantie, le traitement ou la transformation ne sont pas autorisés sans l'accord écrit préalable de DQ. DQ est en droit de faire inscrire les marchandises livrées au registre des pactes de réserve de propriété, conformément à l'article 715 du Code civil, le client étant tenu de divulguer immédiatement l'emplacement des marchandises et toute autre information nécessaire à l'inscription.

5. Achat sur Internet

Les commandes sont uniquement acceptées via la boutique en ligne à l'adresse www.dq-solutions.ch/fr/home et confirmées par e-mail sans engagement. Les commandes par téléphone ou par écrit ne sont pas traitées. Si, après la confirmation de la réception de la commande, il est constaté qu'un article n'est pas disponible, la commande correspondante peut être annulée par DQ.

DQ se réserve le droit de ne pas accepter les commandes. Un contrat de vente n'est conclu qu'après confirmation de l'expédition ou de la disponibilité pour l'enlèvement de la marchandise. En cas de retrait des marchandises après un achat via la boutique en ligne, le prix d'achat peut également être réglé dans les points de vente.

Le client doit s'enregistrer avec un compte client individuel ou en tant qu'invité. Indépendamment d'une commande, il doit pour cela indiquer, outre son nom d'utilisateur (e-mail), son prénom et son nom de famille officiels, l'adresse de son domicile déclarée aux autorités, sa date de naissance ainsi qu'un numéro de téléphone valide.

L'offre en ligne de DQ s'adresse à des clients de plus de 18 ans, capables d'agir et domiciliés en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein. Les offres sont sans engagement et ne doivent pas être considérées comme des offres fermes.

6. Achat sur facture (PowerPay)

Vous pouvez facilement régler vos achats en ligne par facture au moyen de paiements échelonnés. Après le paiement de tous les sujets et des créances ouvertes, vous devenez propriétaire de l'objet acheté. En tant que prestataire de services de paiement externe de DQ, MF Group Billing AG, Saint-Gall, propose le mode de paiement «sur facture». DQ cède alors les créances du prix d'achat à MF Group Billing AG. Une fois le contrat de vente conclu et la créance du prix d'achat cédée par DQ, MF Group Billing

AG se charge de la facturation et de l'encaissement. La condition préalable à un tel achat sur facture est que vous acceptiez, en plus des présentes CGV de DQ, les CGV correspondantes de MF Group Billing AG (cf. «POWER-PAY», cf. [www.https://www.mfgroup.ch/de/agb](https://www.mfgroup.ch/de/agb)), ce qui a pour conséquence que vous entrez dans une relation contractuelle indépendante avec MF Group Billing AG.

Veillez noter que, notamment en cas de paiement partiel ou différé, des frais supplémentaires peuvent être facturés conformément aux CG de MF Group Billing AG. La DQ n'a aucune influence sur le contenu des CGV de MF Group Billing AG.

7. Conditions de livraison et obligations de contrôle

La livraison s'effectue principalement à des adresses en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein, et seulement dans de rares cas exceptionnels à l'étranger, à chaque fois aux frais et aux risques du client. Les frais et conditions de livraison de DQ convenus lors de la conclusion du contrat s'appliquent.

Le client s'engage à vérifier l'exactitude, l'intégralité et l'intégrité de la marchandise dès sa réception. Les défauts de la marchandise doivent être signalés à DQ par écrit ou au point de vente le plus rapidement possible, au plus tard cinq (5) jours calendaires après la réception. En cas de réclamation, toutes les pièces de l'emballage d'origine doivent être conservées. Ceux-ci ne peuvent être éliminés qu'après l'accord écrit de DQ.

Le délai de livraison indiqué par DQ n'est donné qu'à titre indicatif et n'est pas contraignant. Si un délai de livraison ne peut pas être respecté par DQ, le client peut résilier l'achat 30 jours calendaires après la conclusion du contrat, mais doit en informer DQ par écrit (par lettre recommandée) dans le délai susmentionné. Une résiliation est exclue pour les produits qui ne peuvent pas être annulés (cf. point 4 ci-dessus).

DQ est en droit de procéder à des livraisons partielles. Si une partie de la marchandise commandée ne peut pas être livrée, le client n'a pas le droit d'annuler ou de se retirer de l'ensemble de la commande. Le client ne peut pas faire valoir d'autres droits.

En cas de délai d'enlèvement, le client doit prendre possession de la marchandise commandée dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires après en avoir été informé au point d'enlèvement désigné. Lors de l'enlèvement, les heures d'ouverture générales du point d'enlèvement désigné s'appliquent. Si la marchandise n'est pas réceptionnée dans le délai d'enlèvement, DQ a le droit de résilier le contrat de vente et de revendre la marchandise réservée. Dans de tels cas, une indemnité forfaitaire de CHF 200.– peut être réclamée par DQ.

8. Délais non respectés par le client (retard)

Si un rendez-vous convenu pour des livraisons ou des prestations de DQ (par ex. installations, implémentations, formations, etc.) n'est pas honoré par le client, est annulé ou reporté à court terme (on entend par court terme les communications qui ne parviennent pas à DQ au moins 48 heures avant l'intervention), DQ est en droit de facturer à 50% tous les coûts de l'intervention (en particulier le temps réservé à cet effet, plus les temps de déplacement et les frais). Les raisons pour lesquelles un rendez-vous a été manqué, annulé ou reporté ne sont pas prises en compte. Les cas de force majeure chez le client (dont font partie par exemple les maladies, les accidents, etc.) restent réservés et doivent être prouvés par le client.

9. Échange

Il n'y a pas de droit de retour des marchandises. Aucun remboursement du prix d'achat n'est effectué. Pour certains articles, DQ peut toutefois accorder un échange de marchandises, à condition que les dispositions suivantes soient respectées.

Le client peut demander à DQ, dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la réception de la marchandise (le délai commence à courir le jour suivant la réception de la marchandise), si celle-ci peut être échangée contre une marchandise de la même catégorie de produits. La condition est que la marchandise concernée soit marquée en conséquence sur le justificatif d'achat ou la facture. La demande doit être faite dans le même point de vente que celui où la marchandise a été achetée, en présentant le ticket de caisse ou la facture. L'échange est exclu dans tous les cas, notamment si l'emballage d'origine n'est plus disponible, si la marchandise est endommagée d'une manière ou d'une autre, si elle présente des salissures ou des traces d'utilisation, si elle n'est pas complète (p. ex. chargeur, accessoires etc.), si l'emballage d'origine a été ouvert et dans le cas des consommables (voir également l'énumération détaillée au point 10 ci-après). En cas d'achat en ligne, il convient de prendre contact avec le service clientèle, mais les conditions d'un échange sont les mêmes que celles mentionnées ci-dessus (et énoncées de manière plus détaillée au chiffre 10). Un éventuel échange ne peut être effectué qu'après un examen positif par le personnel de DQ. En outre, un éventuel échange suppose que la marchandise de remplacement soit disponible en stock. DQ peut, à sa discrétion, procéder à un échange et, par exemple, effectuer une déduction correspondante sur le prix d'achat (par ex. en cas de légères traces d'utilisation de la marchandise retournée, de détérioration de l'emballage, etc.)

Un retour et un échange sont notamment exclus d'emblée pour les marchandises suivantes (liste non exhaustive): Consommables, toners, accessoires, écouteurs, logiciels et tous les appareils que DQ a spécialement commandés

pour le client, qui ont été spécialement fabriqués ou configurés pour le client ou pour lesquels DQ (ou des tiers et fabricants impliqués par DQ) a fourni des prestations de service (par exemple des installations).

DQ n'est pas tenu de justifier l'acceptation ou le refus d'un échange. Un échange est effectué à titre gracieux par DQ. Le client n'a aucun droit légal à un retour ou à un échange. Si un échange est accepté, le client doit supporter les coûts de l'échange tels que les frais de livraison et d'installation. Si le prix de vente a baissé jusqu'à la restitution, la prise en compte en cas d'échange se fait sur la base du nouveau prix proposé par DQ. Si le prix a augmenté depuis l'achat, c'est le prix d'achat en vigueur à l'époque qui sera pris en compte.

10. Pas de retour

Un retour et un échange sont notamment exclus dans les cas suivants:

- Les accessoires fournis manquent (p. ex. manuels, câbles, CD etc.).
- Consommables ouverts (par ex. toner, cartouches d'imprimante etc.).
- Produits d'hygiène ouverts (par ex. écouteurs).
- Produits ouverts qui étaient scellés ou soudés (logiciels, cartes mémoire, cartes-cadeaux de iTunes ou DQ etc.). Un sceau enlevé ou brisé est dans tous les cas considéré comme ouvert.
- Licences de logiciel mises à disposition par lien, e-mail ou autre moyen électronique (Electronic Software Distribution).
- Le délai de restitution a expiré.

Voir en outre les dispositions du chiffre 9 ci-dessus concernant l'échange.

11. Retours de marchandises

Le retour de la marchandise par la poste, préalablement et expressément autorisé par DQ, n'est autorisé que s'il est accompagné du bon de livraison, du justificatif d'achat, du certificat de garantie ou de la facture et doit être effectué exclusivement à Data Quest AG, Moosmattstrasse 36, 8953 Dietikon, aux frais et aux risques du client. La remise en main propre dans l'un de nos points de vente est également possible, mais doit être accompagnée des justificatifs et documents susmentionnés.

Dans les cas suivants, les frais de retour sont pris en charge par DQ (liste exhaustive):

- Réception d'un article différent ou non commandé (erreur de livraison par DQ).
- Réception d'un article déjà défectueux lors de la livraison.
- Réception d'un article incomplet.
- Informations erronées sur l'article dans la boutique en ligne (description erronée).

12. Mauvaise marchandise

De nombreux produits ne se différencient que très peu les uns des autres, c'est pourquoi il peut arriver, dans de rares cas, que des marchandises erronées soient livrées malgré un travail minutieux. Vérifiez bien si la marchandise a vraiment été livrée par erreur. Si c'est le cas, veuillez nous contacter immédiatement (dans un point de vente ou chez Data Quest AG, Moosmattstrasse 36, 8953 Dietikon) et cesser d'utiliser le produit.

Un échange suite à une erreur de livraison imputable à DQ a lieu en règle générale dans les 30 jours calendaires suivant la réception de la marchandise et l'examen positif du retour par DQ (voir à ce sujet les conditions des points 9 et 10, qui doivent également être remplies). Dans ce cas, les frais de transport sont à la charge de DQ.

13. Protection des données

En ce qui concerne la protection des données, notre déclaration de confidentialité (DSE) sur le site web fait foi. En particulier, lors de l'établissement d'un contrat de vente au point de vente ou lors de l'enregistrement en tant qu'invité, lors de la création d'un compte client individuel et/ou lors de l'utilisation du site web <https://www.dq-solutions.ch/fr/home> sans enregistrement, vous prenez connaissance de la déclaration de protection des données et vous l'acceptez. L'enregistrement sur le site web permet de créer un profil client. Dans ce cadre, des données d'achat peuvent être utilisées. Le client peut demander à DQ de lui fournir des informations sur ses propres données personnelles et, le cas échéant, de les rectifier ou de les supprimer. Par ailleurs, les dispositions pertinentes en matière de protection des données s'appliquent, en particulier la loi suisse actuelle sur la protection des données (LPD, RS 235.1), l'ordonnance correspondante (OLPD, RS 235.11) et le RGPD de l'UE, dans la mesure où celui-ci est applicable. Vous trouverez des informations détaillées sur la protection des données dans notre déclaration de protection des données (DSE) sous «[Protection des données personnelles](#)».

14. Garantie

14.1 Étendue de la garantie

DQ accorde au client une garantie sur les marchandises neuves et d'occasion achetées. En cas de garantie (c'est-à-dire en cas de défauts apparaissant ou existant après la remise du produit ou de la marchandise au client, mais au plus tard jusqu'à l'expiration du délai de garantie accordé par DQ), le client a droit à une réparation, un remplacement ou une modification, selon les dispositions du fabricant concerné. Le choix du mode de réparation des défauts appartient à DQ ou au fabricant concerné. Si DQ opte pour la modification du contrat, le remboursement au client est adapté à la valeur actuelle de l'appareil défectueux. Le recours éventuel à des tiers pour les réparations

est du ressort exclusif de DQ. Le droit au remboursement des frais de réparations effectuées par des tiers est exclu dans tous les cas.

La garantie est perdue (c'est-à-dire qu'elle s'éteint complètement) notamment dans les cas suivants:

- Pour les pièces d'usure et de consommation générales.
- Diminution normale des performances des batteries et des lampes.
- Dommages de brûlure sur les écrans.
- Dommages causés par des corps étrangers, des erreurs de manipulation ou des dommages mécaniques, des chutes, des chocs et des dommages dus à l'humidité.
- Sollicitation excessive ou utilisation commerciale, défauts résultant d'interventions ou de modifications.
- Piles qui fuient, perte de données, corruption de données, erreurs de logiciel, virus informatiques etc.
- L'utilisation de pièces de rechange non originales.
- Les interventions, modifications, traitements, actions et manipulations non autorisés sur l'appareil (p. ex. ouverture, tentatives de réparation, etc.) ainsi que les erreurs d'utilisation.
- Événements naturels, gel, eau, foudre etc.
- Le non-respect des instructions d'entretien et d'utilisation.
- Toutes les autres exclusions de garantie telles qu'elles figurent dans les manuels, les dispositions de garantie, les spécifications, les conditions générales ou autres documents du fabricant concerné.
- Les droits de garantie légaux du client sont entièrement exclus dans le cadre de ce qui est autorisé par la loi.

14.2 Délai de garantie pour les produits neufs

Le délai de garantie est de 24 mois pour les appareils neufs et commence à courir au moment de la livraison ou de l'enlèvement par produit. Si une réparation ou une livraison de remplacement est effectuée, le délai de garantie n'est pas prolongé. La facture ou le ticket de caisse font office de certificat de garantie, celui-ci doit être conservé soigneusement. Le délai de garantie ne s'applique notamment pas aux accessoires, au matériel de consommation et d'usure, aux articles d'hygiène (p. ex. écouteurs) etc.

14.3 Délai de garantie pour les marchandises d'occasion et les appareils de démonstration

Le délai de garantie est indiqué sur la facture ou le ticket de caisse par article. Elle est de 6 à 12 mois pour les appareils d'occasion et de démonstration et commence à courir au moment de la livraison ou de l'enlèvement de chaque produit. Si une réparation ou une livraison de remplacement est effectuée, le délai de garantie n'est pas prolongé. La facture ou le ticket de caisse font office de certificat de garantie, celui-ci doit être conservé soigneusement.

Le délai de garantie ne s'applique notamment pas aux accessoires, au matériel de consommation et d'usure, aux articles d'hygiène (p. ex. écouteurs) etc.

14.4 Procédure en cas de défauts

En cas de défaut ne relevant pas des motifs d'exclusion de garantie des présentes CGV ou de ceux du fabricant, le client s'adresse au point de vente indiqué sur <https://www.dq-solutions.ch/fr/home> ou prend contact avec le service après-vente de DQ. Le client doit remettre ou expédier le produit défectueux, à ses frais et à ses risques, au point de vente indiqué sur <https://www.dq-solutions.ch/fr/home> ou au lieu désigné par le service clientèle. Les produits doivent être remis ou envoyés avec tous les accessoires dans leur emballage d'origine, accompagnés du justificatif de vente/bon de livraison (voir également les exigences des points 9 et 10 ci-dessus). Si DQ constate qu'un produit envoyé n'est pas couvert par la garantie (motifs d'exclusion notamment selon le point 14.1 ci-dessus ou hors délai de garantie), un devis des frais de réparation prévisibles est en général établi. Celui-ci peut être facturé au client. Si le client opte pour une réparation, les frais payés pour le devis lui seront imputés sur les frais de réparation. Si le client ne répond pas au devis dans un délai de 20 jours calendaires à compter de la première prise de contact par DQ (par ex. e-mail, SMS, téléphone, courrier) ou s'il n'est pas joignable, DQ n'est plus tenue de conserver le produit en stock et peut l'éliminer à ses frais, sans que DQ ne soit tenue à des dommages et intérêts.

Les produits retournés qui, en particulier, ne présentent pas de défaut, sont envoyés à une mauvaise adresse, dont le retour n'a pas été expressément ordonné ou autorisé par DQ et/ou dont l'emballage était défectueux ou dont les accessoires manquent (voir en particulier les conditions selon les points 9 et 10 ci-dessus), peuvent être retournés au client à ses frais et risques. Dans tous ces cas, DQ est en droit de réclamer une indemnité forfaitaire de CHF 200.–.

14.5 Extensions de garantie

Pour les extensions de garantie – dans la mesure où elles sont proposées par DQ ou le fabricant concerné – des dispositions supplémentaires s'appliquent, que DQ vous communiquera volontiers sur demande.

14.6 Location et prêt de matériel

Pendant la durée d'une éventuelle réparation du défaut, vous n'avez pas droit à un appareil de remplacement ou de location gratuit. Nous mettons toutefois volontiers à votre disposition un appareil de location contre un forfait de frais. Pour les appareils de location qui ne sont pas restitués dans leur état de livraison d'origine, nous facturons les frais et dépenses effectifs de remise en état. Cela concerne notamment les emballages et accessoires man-

quants ou défectueux, comme par exemple les manuels, les câbles et les CD, ainsi que les boîtiers rayés et sales.

15. Rachat

Après accord des deux parties, le rachat d'appareils par DQ est possible. Pour cela, DQ met à disposition un formulaire de confirmation autonome qui doit être rempli et signé par le client. Au préalable, DQ communique au client, sur la base d'une estimation professionnelle d'un autre commerçant, le prix d'achat auquel un rachat peut être effectué par DQ. Ce prix d'achat est pris en compte pour le client lors de l'achat d'un nouvel appareil. DQ n'est lié par le prix d'achat mentionné que pendant la durée de l'entretien avec le client. Les parties règlent les autres détails séparément par écrit.

16. Responsabilité

Les demandes de dommages et intérêts pour impossibilité d'exécution de la prestation, pour violation du contrat, pour faute lors de la conclusion du contrat et pour acte illicite sont totalement exclues à l'encontre de DQ et des auxiliaires d'exécution ou de réalisation de DQ, sauf en cas d'action intentionnelle ou de négligence grave. La responsabilité pour tous les dommages directs et indirects et les dommages consécutifs est exclue dans le cadre de ce qui est autorisé par la loi.

17. Dispositions finales

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment sans notification au client. La version actuelle des CGV peut être consultée sur le site Internet de DQ.

Si certaines dispositions des présentes CGV sont ou deviennent caduques, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions.

Le transfert ou la cession de ce contrat ou de créances et de droits en découlant par le client est interdit sans l'accord écrit préalable de DQ. DQ est autorisée sans autre à transférer ce contrat ou à céder des créances et des droits issus de la relation contractuelle à des tiers (voir en particulier aussi le point 6, achat sur facture).

18. Droit applicable & juridiction compétente

Nous nous efforçons à tout moment de résoudre les éventuels différends avec vous à l'amiable et d'un commun accord. Le droit suisse est exclusivement applicable aux éventuelles divergences d'opinion et aux litiges découlant de ces CGV ou en rapport avec celles-ci. Le tribunal du domicile ou du siège de l'une des parties est compétent pour les actions du client, le tribunal du domicile du défendeur est compétent pour les actions de DQ (art. 32 al. 1 CPC).

Mise à jour: Mai 2023