

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES
2. DÉFINITIONS
3. OBJET DU CONTRAT
4. LÉGISLATION APPLICABLE
5. ANNULATION DES COMMANDES
6. PRIX ET FRAIS D'EXPÉDITION
7. MODES DE PAIEMENT
8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT
9. MODE DE LIVRAISON
10. ZONES DE LIVRAISON
11. INDISPONIBILITÉ DES PRODUITS
12. DROIT DE RÉTRACTATION ET SOLUTION «SATISFAITS OU REMBOURSÉS»
13. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ
14. RÉCLAMATIONS
15. PROTECTION DES MINEURS
16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
17. TRIBUNAL COMPÉTENT
18. MODIFICATIONS OU VARIATIONS DES CONDITIONS
19. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
20. CONTACTS

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent la vente au détail des produits de la marque «Fratelli Carli» effectuée par Fratelli Carli S.p.A. Il s'agit d'une «Società Benefit» qui s'adresse aux clients qui achètent des produits sur le site web, par téléphone/fax et/ou par courrier. Pour en savoir plus sur les modalités d'achat, consulter la page «Services» du site. Fratelli Carli invite le Client à lire les présentes CGV, accessibles en bas de page d'accueil du site et mises à la disposition du Client, outre que sur le site, également sur les catalogues papier. Afin de connaître les pays étrangers où il est possible d'effectuer des achats, Fratelli Carli invite les Clients à choisir le pays qui les intéresse sur le site et à consulter les Conditions de Vente correspondantes.

## 2. DÉFINITIONS

Dans l'interprétation des Conditions Générales de Vente, les termes suivants doivent être compris comme indiqué ci-dessous:

Vendeur: Fratelli Carli S.p.A. Società Benefit, ayant son siège social Via Garessio 11 - 18100 Imperia.

Site: le site internet [www.oliocarli.ch](http://www.oliocarli.ch).

Correspondance: envoi postal de bons de commande permettant d'effectuer un achat.

Marchandises/Produits: produits de la marque «Fratelli Carli».

Consommateur: personne physique agissant à des fins étrangères à l'activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle exercée.

Professionnel: personne physique ou morale exerçant une activité commerciale, entrepreneuriale, artisanale ou professionnelle.

Client: Consommateur majeur et/ou professionnel qui achète les marchandises et auquel les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent indifféremment.

## 3. OBJET DU CONTRAT

La présentation des produits sur le site et dans les catalogues papier constitue une offre au public et s'adresse aux personnes physiques majeures et aux personnes morales, à l'exclusion de celles qui en font le commerce dans le cadre de leur activité entrepreneuriale, commerciale, artisanale ou professionnelle.

Les caractéristiques des produits sont indiquées et décrites sur le site web et dans les catalogues papier.

Les images incluses sur le site web et/ou dans les catalogues papier pour décrire les produits ont un but illustratif et sont purement indicatives et ne constituent pas un élément contractuel.

L'envoi de la commande, quel que soit le mode de transmission, sera considéré comme une proposition contractuelle d'achat par le client à Fratelli Carli pour les produits choisis, considérés individuellement.

Contextuellement à l'envoi de la commande, le client accepte de recevoir, à l'adresse électronique éventuellement indiquée, une communication de prise en charge de la commande contenant son récapitulatif, le prix convenu et toutes les informations légales obligatoires et, par la suite, des messages électroniques contenant l'avis d'expédition et programmation de la livraison des produits

commandés. La réception de ces messages ne constitue pas une acceptation de la proposition d'achat par Fratelli Carli.

Dans tous les cas, le client recevra une confirmation écrite de toutes les informations à la livraison des marchandises. Le contrat de vente à distance (ci-après, «Contrat») sera considéré comme conclu seulement au moment de la livraison en vertu de l'art. 50 et suivants du décret législatif n°206 du 6 septembre 2005.

#### **4. LÉGISLATION APPLICABLE**

Le Contrat et les présentes Conditions Générales de Vente sont régis par le droit italien, en particulier par les dispositions du décret législatif n°206 du 6 septembre 2005, (ci-après, «Code de la consommation») et modifications et ajouts ultérieurs et pour la vente sur le site du décret législatif n°70/2003 et modifications et ajouts ultérieurs, le cas échéant, ainsi que par les dispositions du code civil, pour ce qui n'est pas expressément prévu ici. Par conséquent, l'interprétation, l'exécution et la résiliation des conditions générales de vente sont soumises à la loi italienne. Ceci sans préjudice des droits attribués aux Clients, en tant que Consommateurs, par les lois impératives et plus favorables en vigueur dans le pays du domicile ou de la résidence habituelle du Client.

#### **5. ANNULATION DES COMMANDES**

Le client peut annuler sa commande tant qu'elle n'a pas été préparée pour le processus d'expédition. Dans ce cas, aucun coût ne sera facturé. Le droit de rétractation est soumis aux modalités et conditions indiquées au paragraphe 12.

Fratelli Carli met à la disposition des Clients enregistrés sur le site un outil en ligne permettant de visualiser l'état actuel de leurs commandes, quel que soit leur mode de transmission, et pour l'annulation éventuelle.

Le client peut également procéder à l'annulation en appelant le numéro de téléphone: 00800 7080 0000 ou en écrivant à l'adresse [commande.ch@fratellincarli.com](mailto:commande.ch@fratellincarli.com).

#### **6. PRIX ET FRAIS D'EXPÉDITION**

Les prix indiqués sont uniquement valables pour la Suisse et comprenant les taxes (TTC), les frais d'importation, les droits de douanes ainsi que les conteneurs et l'emballage. Il peut y avoir des différences de prix entre les produits figurant dans les catalogues papier et ceux présentés sur le site [www.oliocarli.ch](http://www.oliocarli.ch).

Les prix peuvent varier, tant à la hausse qu'à la baisse. Fratelli Carli invite le Client à vérifier le prix indiqué avant de passer la commande.

Si, en raison de malentendus ou d'autres inconvénients attribuables au fonctionnement des systèmes informatiques, un prix différent du prix réel est indiqué par erreur, Fratelli Carli contactera rapidement le Client pour vérifier s'il souhaite toujours acheter le produit au prix correct ou annuler la commande.

La livraison à l'adresse indiquée par le Client est incluse dans le prix affiché en cas de commande supérieure à 80 CHF. Dans les autres cas, la participation aux frais de livraison est de 14 CHF.

## **7. MODES DE PAIEMENT**

Les modes de paiement de la commande que le Client peut utiliser, quel que soit le canal par lequel l'achat est effectué, sont les suivants:

a) par le biais d'outils électroniques à indiquer au moment de la commande : cartes de crédit affiliées, PayPal, Apple Pay (si vous accédez à partir d'un appareil Apple) et Klarna. Fratelli Carli utilise la passerelle bancaire Adyen pour tous les paiements électroniques. Les cartes de crédit émises par n'importe quelle banque peuvent être utilisées, à condition qu'elles appartiennent aux circuits autorisés.

Avec ces systèmes, le débit aura lieu en même temps que la commande. En cas d'anomalies ou d'irrégularités résultant au moment de l'autorisation et/ou du paiement, Fratelli Carli se réserve le droit de ne pas accepter la commande et/ou de résilier tout contrat sans que le client puisse prétendre à une indemnisation pour dommage éventuel ou à d'autres revendications;

b) par virement bancaire à la réception de la marchandise.

Fratelli Carli se réserve le droit d'ajouter d'autres modes de paiement électronique, en les indiquant sur le site.

## **8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

Le Client s'engage à fournir les informations nécessaires à la livraison de la marchandise de manière complète, véridique et correcte lors de la commande et à ne pas passer de commandes de manière à causer, ou à être susceptible de causer, des interruptions, des dommages ou des dysfonctionnements aux activités de Fratelli Carli, ou à des fins frauduleuses ou, en tout cas à commettre des activités illégales, ou à causer des troubles ou des préjudices à Fratelli Carli ou à des tiers. Dans ce cas, la commande pourra être annulée, le compte personnel de la personne qui a passé la commande pourra être bloqué et les autorités compétentes pourront être informées. Le client inscrit sur le site accepte de garder avec diligence les identifiants permettant d'accéder au site et est seul responsable de toutes les activités effectuées au nom de son compte.

Le Client est seul responsable des déclarations faites lors de son inscription sur le site, ou lors d'une commande et de toute erreur dans les informations nécessaires à la bonne livraison des marchandises. Par conséquent, Fratelli Carli n'est pas responsable de la non-livraison des biens achetés déterminée par des erreurs commises par le Client dans l'indication de l'adresse de livraison.

## **9. MODE DE LIVRAISON**

Fratelli Carli livre directement à l'adresse indiquée par le Client au moment de la commande. La marchandise commandée voyage donc entièrement aux risques et périls de Fratelli Carli.

La vérification de l'intégrité de la marchandise est de la responsabilité du client au moment de la livraison de celle-ci. Le Client doit donc vérifier l'intégrité des emballages et la correspondance quantitative et qualitative des produits.

En cas de dommages ou de manques, Fratelli Carli invite le client à refuser la livraison en présence du transporteur et contacter le service clients.

L'acceptation de la marchandise sans que le Client n'ait formulé d'objection ou de réserve au transporteur, qui devront être notées dans le document de transport, vaut reconnaissance de la conformité de la livraison de la marchandise achetée en quantité et en qualité. Le droit de rétractation est soumis aux modalités et conditions indiquées au paragraphe 12.

Les livraisons peuvent être effectuées dans un délai qui varie, sauf contretemps, de 3 à 15 jours à compter de la réception de la commande. Fratelli Carli demande au Client de considérer que les délais estimés d'expédition et de livraison des produits sont purement indicatifs et qu'il n'est pas possible de s'y fier complètement.

## **10. ZONES DE LIVRAISON**

Fratelli Carli effectue des livraisons sur tout le territoire national en utilisant le service postal national.

## **11. INDISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

En cas d'indisponibilité des produits commandés, la société Fratelli Carli en informera rapidement le Client par e-mail – ou en cas d'absence de l'adresse mail- par téléphone, sans préjudice du droit du Client d'annuler sa commande.

Si la vérification de la disponibilité du produit aboutit à un résultat négatif: si le paiement a été effectué par le biais de systèmes électroniques (Paypal, Apple Pay etc), le paiement sera annulé; si le paiement a été effectué par carte bancaire, l'annulation de la totalité du débit sera exécutée et le nouveau débit sera effectué sans le prix net du produit indisponible, si le paiement a été effectué par avance, la totalité du remboursement du prix déjà éventuellement payé par le Client sera effectué par virement bancaire au code IBAN qui sera communiqué par le Client ou par chèque.

## **12. DROIT DE RÉTRACTATION ET SOLUTION «SATISFAITS OU REMBOURSÉS»**

Le Client a le droit de se rétracter du contrat et de renvoyer la marchandise à condition qu'elle soit intacte et dans le même état qu'à la livraison (sauf si le produit ne lui plaisait pas), sans avoir à fournir de motif ni à supporter de frais, même après les 14 jours prévus par le Code de la consommation pour le droit de rétractation. Si le client n'est pas satisfait des produits reçus, il pourra signaler le problème en le notifiant à Fratelli Carli ou en appelant le numéro de téléphone 00800 7080 0000 ou en écrivant à [service.clients.ch@fratellicarli.com](mailto:service.clients.ch@fratellicarli.com).

Sur la base de la demande du Client, Fratelli Carli garantit le retour pendant 90 jours selon la formule «satisfaits ou remboursés». Par conséquent, dans de tels cas, elle remplacera le produit ou remboursera le montant payé.

Le client ne doit pas supporter de frais pour le retour de la marchandise.

Si le Client a désigné une personne de confiance pour retirer la commande, le droit de rétractation commence à courir le jour de la livraison du produit à la personne désignée. Fratelli Carli effectuera le remboursement par virement bancaire au code IBAN qui sera communiqué par le client.

Nous invitons le client à contacter le Service Clients afin de prévoir le retour de la marchandise, qui sera à la charge de l'entreprise même.

## **13. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ**

Tous les produits achetés sont couverts par la garantie légale.

Fratelli Carli applique à la vente des produits au Client la garantie légale de conformité prévue par les articles 128-135 septies du Code de la consommation. Fratelli Carli répond à l'égard du client de tout défaut de conformité des produits vendus existant au moment de la livraison des produits et qui se manifeste dans un délai de deux ans à compter de la livraison, sans préjudice de la date de

conservation minimum ou de péremption indiquée sur le produit. Le défaut de conformité doit être signalé par le client dans un délai de 2 mois à compter de la date à laquelle il a constaté le défaut. Sauf preuve contraire, il est présumé que les défauts de conformité qui apparaissent dans 1 an suivant la livraison du produit existaient déjà à cette date, à moins qu'une telle présomption ne soit incompatible avec la nature du produit (par exemple parce qu'il est périssable ou parce qu'il est soumis à une date de péremption plus courte) ou avec la nature du défaut de conformité (par exemple une légère détérioration due à l'usure). En tout état de cause, les dommages et/ou anomalies qui ont été causés par le Client et qui ne découlent pas d'un défaut de conformité sont exclus de la garantie légale. L'action directe pour faire valoir les défauts des produits vendus se prescrit dans un délai de 26 mois à compter de la livraison des produits.

Dans les cas visés au point précédent, le Client a le droit au rétablissement sans frais, de la conformité du produit par le remplacement ou une réduction proportionnelle du prix ou la résiliation du contrat conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Le signalement des éventuels défauts et non-conformités doit être envoyé par le client aux coordonnées de Fratelli Carli indiquées au paragraphe 12 ou sur le site web, en indiquant le défaut et/ou la non-conformité constatés, ainsi que la documentation pertinente prouvant la date d'achat. Une fois ce signalement reçu, Fratelli Carli contactera le Client pour faire jouer la garantie légale dans un délai raisonnable, en tenant compte du type de produit, de la nature du défaut et de la possibilité de remplacement. Si le défaut de conformité peut être réparé par un remplacement, Fratelli Carli communiquera rapidement au client les procédures et les délais pour le retour des produits, qui aura lieu, dans tous les cas, sans frais pour le client.

## 14. RÉCLAMATIONS

Sous réserve des réclamations pour non-conformité, pour tout signalement, plainte ou demande d'information, vous pouvez vous adresser directement à: [service.clients.ch@fratellicarli.com](mailto:service.clients.ch@fratellicarli.com), en citant le numéro de commande figurant dans la confirmation de commande envoyée par e-mail, si elle a été reçue.

Fratelli Carli informe le Client que la Commission européenne met à sa disposition une plateforme de résolution extrajudiciaire des litiges, accessible sur le site <http://ec.europa.eu/odr>.

Par le biais de la plateforme ODR, le Client peut envoyer une réclamation en activant la procédure de résolution des litiges en ligne. L'adresse électronique du vendeur à inclure dans la réclamation est la suivante : [service.clients.ch@fratellicarli.com](mailto:service.clients.ch@fratellicarli.com).

En cas d'échec de la tentative de règlement à l'amiable, le litige peut être porté devant les autorités juridictionnelles d'Imperia ou devant l'autorité judiciaire du tribunal de la résidence habituelle ou du domicile du Client.

## 15. PROTECTION DES MINEURS

Les mineurs de moins de 18 ans ne sont pas autorisés, sauf sous le contrôle d'un membre adulte de la famille, à passer des commandes par le biais du formulaire de commande en ligne.

Fratelli Carli n'assume aucune responsabilité pour les fausses déclarations sur l'âge faites lors de l'achat des produits.

## **16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Fratelli Carli dispose de tous les droits de propriété intellectuelle sur le Site, sur les marques «Fratelli Carli», «Olio Carli» et sur les contenus et matériels qui y sont publiés (noms de domaine, marques, textes, images, etc.).

Il n'est pas permis d'extraire et / ou réutiliser, modifier, transférer, même avec des outils d'extraction, des robots ou de l'intelligence artificielle, systématiquement des parties du matériel et/ou le contenu du site et/ou des catalogues papier sans le consentement écrit préalable et exprès de Fratelli Carli.

## **17. TRIBUNAL COMPÉTENT**

Pour tout litige découlant de l'interprétation des présentes conditions générales de vente ou de leur exécution ou concernant la résiliation du présent contrat de vente à distance, le Client accepte la compétence non exclusive du tribunal d'Imperia. Le Client peut agir devant les tribunaux d'Imperia ou du lieu de sa résidence habituelle ou de son domicile.

## **18. MODIFICATIONS OU VARIATIONS DES CONDITIONS**

Fratelli Carli se réserve le droit de modifier à tout moment le Site, les catalogues et les présentes Conditions Générales de Vente afin de proposer de nouveaux produits ou services, ou de respecter des dispositions légales ou réglementaires.

Le Client sera soumis aux politiques et aux termes des Conditions Générales de Vente en vigueur au moment où il commande les produits, à moins que des changements ne soient requis par la loi applicable ou les autorités compétentes (dans ce dernier cas, les changements s'appliqueront également aux commandes passées précédemment).

Si une disposition des présentes Conditions Générales de Vente devait être totalement ou partiellement invalide, nulle et/ou inefficace, ou pour toute autre raison inapplicable, les autres dispositions des Conditions Générales de Vente seront dans tous les cas valides et efficaces.

Sans préjudice des dispositions de l'art. 4, pour tout ce qui n'est pas expressément prévu dans les présentes Conditions Générales de Vente, les réglementations du droit italien en vigueur sont applicables.

## **19. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Pour toute information sur le traitement des données à caractère personnel, consulter la page du site «Notre politique de protection des données».

## **20. CONTACTS**

Pour toute communication, veuillez contacter Fratelli Carli aux adresses suivantes:

Via Garessio 11

18100 Imperia

00800 7080 0000

[service.clients.ch@fratellicarli.com](mailto:service.clients.ch@fratellicarli.com).

**Dernière mise à jour le 14 Février 2025**