

Conditions générales spécifiques aux commandes de matériel

1. Livraison et frais d'expédition

Les articles commandés sont livrés par poste généralement dans un délai de 5 jours. Des retards dans la livraison ne peuvent en aucun cas justifier un dédommagement ou une résiliation du contrat. Les frais d'expédition sont à la charge du client.

2. Prix et paiement

Tous nos prix s'entendent en francs suisses, TVA en vigueur incluse. Le paiement s'effectue par virement postal dans les 30 jours. La marchandise livrée demeure propriété de CELESTE jusqu'à son paiement intégral.

3. Garantie, support et location

Le matériel vendu par CELESTE est garanti pendant 12 mois selon les conditions de la garantie du constructeur. En cas de location, CELESTE assure une garantie du matériel tant que la location dure.

Il appartient au client de contrôler à la réception si le produit correspond bien à sa commande. Si le matériel livré n'est pas conforme, en quantité ou en qualité, le client doit réclamer par écrit dans les cinq jours après réception.

Toute garantie est exclue en cas de défauts et détériorations provenant d'événements extérieurs, d'accidents, d'usure ou d'utilisation non conforme.

La garantie est également exclue pour les vices apparents et les défauts de conformité du produit pour lesquels une réclamation n'a pas été formulée dans les cinq jours après réception.

La garantie n'est pas prolongée à la suite d'un échange.

Wi-Fi : pendant la période de garantie, en cas de dysfonctionnement du matériel Wi-Fi vendu, le client doit contacter le support du distributeur de ce matériel en Suisse. Le fournisseur n'assure aucun support téléphonique ou sur site concernant ce matériel Wi-Fi, aussi bien concernant les fonctionnalités de partage de connexion Internet que de mise en réseau interne (LAN). Si une installation Wi-Fi s'avérait impossible pour des raisons techniques telles que perturbations électromagnétiques par d'autres équipements électroniques, structure et épaisseur des parois, etc., le fournisseur s'engage à reprendre le matériel dans un délai de 15 jours ouvrables après envoi de ce matériel au client. Voir les conditions de retour de ce matériel au paragraphe 4.

PLC : lorsque le client demande une installation sur site, le présent contrat ne prend effet qu'au terme de l'installation par un technicien mandaté par CELESTE, mais si celle-ci est impossible pour des raisons techniques, le matériel est intégralement repris par CELESTE. Pendant la période de garantie, en cas de dysfonctionnement du matériel PLC vendu dans le cadre du service, le client doit contacter le support technique de CELESTE. Le matériel PLC offre la possibilité de monter un réseau interne ; à ce niveau, aucun support technique n'est assuré par CELESTE.

4. Retour de matériel

Pendant la période de garantie, le fournisseur se réserve le droit de procéder à un échange ou à un remplacement des articles défectueux.

Tout retour de matériel doit préalablement être accepté par CELESTE. Pour cela, le client prendra contact avec le support technique en vue de l'obtention d'un numéro de retour. Un retour non autorisé sera refusé par CELESTE. Le matériel devra être expédié complet (y compris les accessoires et le guide) et présenter l'aspect du neuf. Le client reste responsable des détériorations subies par le produit à compter de l'expédition.

Le matériel sera remis au fournisseur dans son emballage d'origine à l'adresse suivante :

VTX Services SA – Groupe CELESTE
Service retour matériel
Route d'Arnier 4 – 6
1092 Belmont-sur-Lausanne
Les frais de retour sont à la charge du client.

Le matériel loué demeure la propriété de CELESTE. En cas de résiliation de la prestation pour laquelle le matériel est utilisé, celui-ci doit être immédiatement retourné à CELESTE faute de quoi il sera facturé au client. Il en va de même en cas de détérioration suite à une utilisation non conforme.

PLC : si après l'installation du matériel PLC, le client entreprend des modifications dans le système électrique de son local qui rendrait l'utilisation de ce matériel impossible, celui-ci ne pourra pas être repris par CELESTE.

Si votre appareil est en mode locatif, CELESTE fera un échange standard. Votre équipement défectueux est alors remplacé par un autre identique de la même marque et même modèle. Par contre, si le modèle est en rupture de stock, votre terminal défectueux sera remplacé par une unité de gamme équivalente, neuve ou remise à neuf.

5. Annulation de commande

L'annulation d'une commande doit se faire par lettre recommandée. Les frais d'annulation (Fr. 100.-) sont pris en charge par le client. Le refus d'une livraison peut être considéré comme une annulation de commande.

6. Responsabilité

CELESTE ne peut être en aucun cas tenu responsable de dommages survenus pendant l'utilisation du matériel vendu dans le cadre de ce service. Le client est lui-même responsable de la protection de son installation et de ses données contre un usage illicite ou un accès par des tiers (procédés de « hacking » ou de « spamming » notamment).



7. Informations

Le fournisseur se réserve le droit de tenir informé le client de ses nouveaux services ou produits par courrier postal ou électronique, à moins que le client ait formulé son opposition par écrit.

8. For et droit applicable

Pour toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent expressément que sont seuls compétents les tribunaux définis dans les Conditions générales relatives aux prestations (services et produits) des sociétés membres du groupe CELESTE.

Décembre 2024