Conditions générales de vente (CGV)

1. Champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après «CGV») d'Ochsner Shoes AG, Allmendstrasse 25, 8953 Dietikon (ci-après «OCHSNER SHOES») s'appliquent à toutes les commandes de marchandises passées via la boutique en ligne www.ochsner-shoes.ch (ci-après «boutique en ligne») ainsi qu'à tous les contrats conclus avec OCHSNER SHOES. www.ochsner-shoes.ch

Les dispositions ou conditions générales du client ou de tiers (ci-après dénommés collectivement «clients») qui sont contraires aux présentes CGV ne sont pas valables. Les CGV s'appliquent également de manière exclusive lorsque, après avoir pris connaissance de dispositions ou de conditions générales divergentes, OCHSNER SHOES fournit ses prestations sans réserve.

OCHSNER SHOES se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. La version des CGV en vigueur est publiée sur www.ochsner-shoes.ch et est réputée acceptée par le client dès sa publication.www.ochsner-shoes.ch

2. Offre / conclusion du contrat

L'offre, à savoir l'ensemble des informations relatives aux marchandises et aux prix figurant dans la boutique en ligne (ci-après «offre»), s'adresse exclusivement aux clients domiciliés ou ayant leur siège en Suisse ou au Liechtenstein. Toutes les informations relatives à l'offre sont sans engagement pour OCHSNER SHOES et ne constituent pas une offre au sens juridique. OCHSNER SHOES se réserve expressément le droit de modifier à tout moment son offre, notamment son assortiment et ses prix. Les illustrations figurant dans les catalogues de marchandises, prospectus, publicités, dans la boutique en ligne, etc. servent exclusivement à titre d'illustration et ne sont pas contraignantes pour OCHSNER SHOES.

En envoyant sa commande de marchandises dans le cadre du processus de commande de la boutique en ligne, le client soumet une offre ferme qu'il ne peut plus modifier. Après réception par OCHSNER SHOES de la commande de marchandises du client passée via la boutique en ligne, une confirmation de commande automatique comportant un numéro de commande est envoyée au client par e-mail. Cette confirmation de commande par e-mail ne constitue pas l'acceptation de l'offre ferme du client et aucun contrat n'est conclu. Le contrat n'est conclu qu'au moment où les marchandises commandées par le client lui sont expédiées. Jusqu'à l'expédition au client, OCHSNER SHOES reste libre de refuser totalement ou partiellement les commandes de marchandises, avec ou sans indication de motifs, et de ne pas les livrer. Dans ce cas, le client en est immédiatement informé et les contre-prestations déjà reçues sont remboursées par OCHSNER SHOES dans les meilleurs délais. Le statut d'une commande de marchandises peut être suivi dans la rubrique «Mon compte», sous «Mes commandes».

Les prix indiqués dans la boutique en ligne sont exprimés en francs suisses (CHF), comprennent la taxe sur la valeur ajoutée légale en vigueur et s'entendent hors éventuels frais d'expédition. Le prix applicable est celui en vigueur au moment de la commande.

L'âge minimum requis pour passer une commande dans la boutique en ligne est de 18 ans.

Le client garantit que toutes les informations le concernant sont exactes et complètes et qu'il communiquera immédiatement à OCHSNER SHOES toute modification de ces données.

En demandant l'enregistrement d'un compte de boutique en ligne, le client accepte les CGV publiées à ce moment-là sur www.ochsner-shoes.ch et consultables au cours de l'inscription. Après l'enregistrement, un e-mail confirmant la réception de l'inscription est envoyé. Parallèlement, le compte de la boutique en ligne est créé et le programme Club est activé.www.ochsner-shoes.ch

Afin de préserver les ressources et de protéger ainsi notre environnement, les factures sont envoyées par voie électronique sous forme de document PDF à votre adresse e-mail. La facture peut être imprimée si nécessaire. Les clients acceptent l'envoi des factures par voie électronique sous forme de document PDF.

OCHSNER SHOES se réserve le droit d'exclure des clients de l'utilisation de la boutique en ligne. Ce sera notamment le cas si des clients enfreignent le droit applicable ou des accords contractuels, ou s'il

existe des soupçons fondés que la boutique en ligne est utilisée dans une intention frauduleuse ou abusive.

3. Identité du partenaire contractuel

Le contrat est conclu avec Ochsner Shoes AG, sauf indication contraire expresse. L'adresse est la suivante:

Ochsner Shoes AG
Boutique en ligne
Allmendstrasse 25
CH-8953 Dietikon
Tél. 0800 022 024
E-mail: service@ochsner-shoes.chservice@ochsner-shoes.ch

4. Livraison

La livraison des marchandises est effectuée par un transporteur mandaté par OCHSNER SHOES à l'adresse souhaitée par le client dans le cadre du processus de commande, exclusivement en Suisse et au Liechtenstein.

Les éventuels frais d'expédition ainsi que les frais supplémentaires de contre-remboursement pour les commandes avec paiement contre remboursement sont communiqués dans le cadre du processus de commande. Des conditions d'expédition particulières s'appliquent à certaines catégories de marchandises et des frais de montage et/ou d'expédition supplémentaires peuvent être facturés. Les indications de la boutique en ligne font foi, étant précisé que les coûts, frais et conditions de montage et/ou d'expédition peuvent être modifiés à tout moment.

Les indications relatives aux délais de livraison des marchandises fournies dans le cadre du processus de commande de la boutique en ligne sont sans engagement et peuvent être modifiées à tout moment par OCHSNER SHOES, y compris après réception de l'offre ferme du client ou après l'envoi de la confirmation de commande automatique par e-mail. Pour les commandes de marchandises reçues par OCHSNER SHOES le week-end, les jours fériés ou les jours ouvrables après 17 h 00, une livraison dans le délai indiqué dans le cadre du processus de commande ne peut être garantie.

5. Paiement / réserve de propriété

Le client peut effectuer le paiement par carte de crédit (Visa Card et Master Card), TWINT, PayPal ou Klarna.

Si le client choisit le mode de paiement par carte de crédit / PayPal, la carte de crédit / le compte PayPal n'est débité qu'au moment de l'expédition de la marchandise et est recrédité, en cas de retour éventuel (voir ci-après «Droit de retour ou de révocation»), après réception de la marchandise par OCHSNER SHOES.

En cas de paiement contre remboursement, des frais de contre-remboursement supplémentaires sont facturés au client.

De plus amples informations sur les différents modes de paiement sont disponibles dans la rubrique «Paiement» de la FAQ de la boutique en ligne.

La marchandise livrée reste la propriété d'OCHSNER SHOES jusqu'au paiement intégral du montant de la facture par le client. OCHSNER SHOES est en droit de faire inscrire la réserve au registre des pactes de réserve de propriété.

6. Achat sur facture

Pour certaines offres et sous certaines conditions, le mode de paiement par achat sur facture peut être proposé au client par l'intermédiaire d'un prestataire tiers. Ce mode de paiement suppose notamment que le contrôle de solvabilité du client effectué par le prestataire tiers soit positif.

Dans le cadre de ce traitement du paiement, après la conclusion du contrat entre OCHSNER SHOES et le client, la créance découlant de la facture est cédée au prestataire tiers. Celui-ci est ensuite responsable du traitement du paiement ainsi que d'une éventuelle procédure de rappel et de recouvrement. À l'exception du traitement du paiement et d'une éventuelle procédure de rappel et de recouvrement, OCHSNER SHOES reste compétente à l'égard du client pour toutes les questions liées au contrat. Le

paiement du montant de la facture est exigible à l'expiration du délai de paiement convenu avec le prestataire tiers. À l'expiration de ce délai, le client est en demeure sans autre rappel (art. 102, al. 2 CO). Des frais de rappel supplémentaires peuvent en outre être facturés au client pour chaque rappel, ainsi que les coûts d'une éventuelle procédure de recouvrement.

Le prestataire tiers prévoit actuellement les frais de rappel suivants:

1er rappel:	CHF 0.00
2e rappel:	CHF 12.00
3e rappel:	CHF 15.00
4e rappel:	CHF 15.00

Une violation des conditions de paiement peut avoir pour conséquence que le mode de paiement par achat sur facture ne soit plus proposé lors de futures commandes de marchandises en ligne, y compris par des commerçants autres qu'OCHSNER SHOES.

Pour le surplus, les conditions générales du prestataire tiers s'appliquent à la relation de traitement du paiement entre le client et le prestataire tiers.

7. Cartes-cadeaux

Les éventuelles cartes-cadeaux sont émises sous la forme d'une carte de débit et ne peuvent être utilisées que pour l'achat de marchandises OCHSNER SHOES, et non pour l'achat d'autres cartes-cadeaux. Les éventuelles actions de rabais ne sont pas valables pour l'acquisition de cartes-cadeaux. Le solde d'une carte-cadeau (montant total ou solde restant) n'est pas versé en espèces et ne porte pas intérêt. Il peut être utilisé pendant cinq ans à compter de la date d'achat du bon cadeau dans la boutique en ligne et dans toutes les succursales OCHSNER SHOES; passé ce délai, il expire sans compensation.

Utilisation en ligne: pour le paiement dans la boutique en ligne, le numéro de carte, le code PIN et le code de sécurité doivent être saisis dans les champs correspondants. Si le solde de la carte-cadeau ne suffit pas à régler la commande, la différence peut être payée au moyen des modes de paiement proposés par OCHSNER SHOES. Les cartes-cadeaux ne peuvent être utilisées qu'avant la fin du processus de commande.

Utilisation en succursale: pour le paiement total ou partiel de marchandises dans une succursale, la carte-cadeau (carte physique) doit être présentée sur place. Le montant correspondant est déduit du solde de la carte. Si le paiement n'est pas possible en raison d'un problème technique, OCHSNER SHOES se réserve le droit de refuser, au cas par cas, le paiement au moyen de cartes-cadeaux.

Lorsqu'une carte-cadeau est utilisée dans une succursale, son éventuel solde restant est imprimé sur le ticket de caisse correspondant. OCHSNER SHOES décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou d'endommagement d'une carte-cadeau. Les cartes perdues ou endommagées ne sont pas remplacées. Les cartes-cadeaux ne sont ni rechargeables ni personnalisées.

Pour le surplus, les CGV du canal de vente concerné (boutique en ligne ou succursale) s'appliquent aux marchandises ou services payés au moyen d'une carte-cadeau.

8. Avis des défauts / garantie

Le client doit examiner immédiatement la marchandise commandée après sa livraison par le transporteur afin de déceler d'éventuels défauts. Les défauts doivent être signalés immédiatement par le client, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la livraison de la marchandise au client, tant au transporteur qu'à OCHSNER SHOES. Les défauts qui ne pouvaient pas être décelés lors de l'examen immédiat et conforme effectué par le client (défauts cachés) doivent être signalés immédiatement après leur découverte, tant au transporteur qu'à OCHSNER SHOES.

OCHSNER SHOES garantit l'absence de défauts de la marchandise commandée pendant une durée de 2 ans. Le délai de 2 ans commence à courir à compter de l'expédition de la marchandise commandée au client. Pendant cette période, tous les défauts couverts par la garantie sont corrigés gratuitement, à condition que le client les ait signalés dans les délais. Les droits du client au titre de la garantie sont limités au remplacement de la marchandise ou à la réparation du défaut, à l'exclusion de toute autre prétention éventuelle, notamment de tous dommages-intérêts pour des dommages directs (immédiats) ou indirects (médiats). OCHSNER SHOES décide, à sa seule discrétion, de remplacer la marchandise

ou de réparer le défaut. Le droit à la garantie s'éteint pour les dommages résultant d'un traitement ou d'une utilisation inappropriés de la marchandise.

En cas d'erreur dans l'indication du prix ou dans la description des marchandises, OCHSNER SHOES n'est pas liée par l'indication erronée.

9. Droit de retour ou de révocation

Le client peut révoquer sa commande de marchandises sans indication de motifs en retournant la marchandise commandée. La révocation par retour doit intervenir au plus tard dans les 30 jours suivant la livraison de la marchandise au client. Sont exclus du droit de retour les marchandises nécessitant un montage avant la livraison, les maillots de bain, les bijoux, les maillots avec impression d'un numéro personnalisé ainsi que les cartes-cadeaux. Le client dispose des possibilités suivantes pour exercer son droit de retour ou de révocation:

1. Mon colis a été livré par Planzer

Nous vous proposons trois moyens simples de nous retourner votre marchandise:

Retour gratuit dans une succursale:

Le localisateur de succursales «Ochsner Shoes Storefinder» vous permet de trouver facilement la succursale OCHSNER SHOES la plus proche.

Retour via Planzer
À l'aide de l'étiquette de retour jointe, vous pouvez déposer facilement votre colis dans le point de dépôt Planzer de votre choix. Le lien ci-dessous vous permet de trouver tous les points de dépôt disponibles pour votre colis Planzer. Veuillez noter que les retours sont payants.

Points de dépôt Planzer

Retour par la Poste Suisse:
Dans des cas exceptionnels, le retour peut également être effectué dans un office de poste officiel. Veuillez noter que l'étiquette de retour Planzer jointe à votre colis ne peut pas être utilisée dans un office de poste. Pour un retour par la poste, une nouvelle étiquette de retour doit être créée sur place. Veuillez conserver soigneusement le récépissé reçu lors du dépôt. En cas de questions concernant l'acheminement de votre retour, le numéro d'envoi qui y figure nous permettra d'effectuer des recherches et de vous fournir des informations plus précises sur le statut de l'envoi.
Veuillez envoyer le colis à l'adresse suivante:

OCHSNER SHOES AG
Boutique en ligne
Nordstrasse 20
4542 Luterbach

2. Mon colis a été livré par la Poste Suisse

Retour gratuit dans une succursale:

Le localisateur de succursales **«Ochsner Shoes Storefinder»** vous permet de trouver facilement la succursale OCHSNER SHOES la plus proche.

Retour par la Poste Suisse:

Utilisez l'étiquette de retour jointe et déposez le colis dans un office de poste. Veuillez noter que les retours sont payants.

Veuillez noter ce qui suit:

- La marchandise doit être retournée intacte, non portée, complète et dans son emballage d'origine.
- Le bon de retour dûment rempli doit être joint.
- Les colis non affranchis ne sont pas acceptés par OCHSNER SHOES et sont retournés à l'expéditeur aux frais de celui-ci.
- Pour respecter le délai, il suffit que l'envoi soit effectué à temps.
- Le client doit conserver le volet client reçu lors de la remise de la marchandise jusqu'au remboursement du prix d'achat.
- Le retour s'effectue aux frais et aux risques du client.
- En cas de réclamation ou de divergence, le service clientèle gratuit d'OCHSNER SHOES est disponible au numéro 0800 022 024.
- En cas de retour par Planzer ou par la poste, la valeur de la marchandise est remboursée au plus tard dans les 30 jours suivant la réception de la marchandise par OCHSNER SHOES sur le moyen de paiement utilisé lors de l'achat. En cas de retour en succursale, le montant de la facture correspondant à la marchandise est remboursé au client sur le moyen de paiement utilisé par celui-ci lors de l'achat. Les éventuels frais d'expédition et de paiement ne sont généralement pas remboursés en cas de retour.

10. OCHSNER SHOES CLUB

L'Ochsner Shoes Club (ci-après «Club») est le programme de bonus gratuit (ci-après «programme Club») destiné aux clients fidèles d'OCHSNER SHOES.

En s'enregistrant dans la boutique en ligne, le client participe automatiquement au programme Club d'OCHSNER SHOES.

Le programme Club offre aux participants du Club les avantages suivants:

- Rabais et actions spéciales
- Bon pour l'anniversaire
- Aucun ticket de caisse nécessaire: les participants du Club peuvent effectuer tous les échanges ou toutes les réclamations sur simple présentation de la carte client, en indiquant leur nom de famille ou leur adresse e-mail. La présentation du ticket de caisse n'est plus nécessaire, pour autant que l'achat concerné effectué en succursale ait été attribué au compte client.
- Informations concernant OCHSNER SHOES: des communications sont envoyées au sujet de concours, rabais et actions, événements, ouvertures de succursales et autres informations importantes concernant OCHSNER SHOES. Le client doit pour cela avoir consenti à recevoir des mesures publicitaires.

Le compte de la boutique en ligne, y compris la participation au programme Club, peut être résilié avec effet immédiat sous «Mes données» dans le compte client concerné de l'application en ligne. La suppression du compte est également possible par l'intermédiaire du service clientèle. Lors de la suppression du compte, toutes les données enregistrées dans celui-ci sont supprimées, sous réserve que des délais légaux de conservation ne s'y opposent pas. Dans ce cas, la suppression intervient à l'expiration des délais légaux de conservation.

OCHSNER SHOES se réserve le droit de mettre fin, à sa libre appréciation, au programme Club moyennant un préavis de quatre semaines. En présence d'un juste motif rendant déraisonnable pour OCHSNER SHOES le maintien du programme Club, celui-ci peut également être supprimé avec effet immédiat. Pour le surplus, OCHSNER SHOES peut organiser librement le programme Club et, à cet égard, adapter, réduire ou étendre certains de ses éléments, ou en ajouter de nouveaux.

11. Protection des données

La protection des données personnelles du client est importante pour OCHSNER SHOES. De plus amples informations sur la manière dont OCHSNER SHOES traite les données figurent dans les dispositions d'OCHSNER SHOES relatives à la protection des données.

12. Responsabilité

Dans la mesure autorisée par la loi, OCHSNER SHOES exclut toute responsabilité pour l'ensemble des dommages directs (ou immédiats) et indirects (ou médiats) résultant de l'utilisation de la boutique en ligne ou survenant dans le cadre de commandes de marchandises ou de conclusions de contrats via la

boutique en ligne. OCHSNER SHOES exclut notamment toute responsabilité en cas de faute légère ou moyenne. OCHSNER SHOES n'assume par ailleurs aucune responsabilité contractuelle ou extracontractuelle pour les dommages causés par des auxiliaires auxquels elle a fait appel pour fournir ses prestations.

13. Autres dispositions

13.1. Droit applicable / for

Toutes les relations juridiques entre le client et OCHSNER SHOES sont soumises au droit suisse. La Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises n'est pas applicable.

Pour les litiges découlant des relations juridiques entre OCHSNER SHOES et le client ou en rapport avec celles-ci, le for est, pour un consommateur, Dietikon ou le domicile du client. Pour le surplus, les tribunaux de Dietikon sont exclusivement compétents pour les litiges découlant des relations juridiques entre OCHSNER SHOES et les clients ou en rapport avec celles-ci.

13.2. Clause salvatrice

Si certaines dispositions des CGV sont ou deviennent nulles ou inefficaces, ou si les CGV présentent une lacune imprévue, la validité des autres dispositions et des CGV dans leur ensemble n'en est pas affectée. Les dispositions légales de droit dispositif remplacent les dispositions inefficaces ou manquantes.

Version: 08/2026