

FOCH SA - Conditions Générales (CG) et Conditions Générales de Vente (CGV)

Nos conditions générales (CG) s'appliquent à tout ce qui a trait aux relations de nos activités avec notre clientèle et partenaires. Les conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à tout ce qui concerne des ventes de produits, matériaux et prestations. Vous trouvez nos CG et CGV décrites ci-dessous.

Notre entreprise est désignée ci-dessous « le prestataire ou l'entreprise », notre clientèle « le client » (il n'y a que le terme masculin qui est employé).

1. Commande du client et prise de rendez-vous

Le client qui prend un rendez-vous, sur place à l'adresse de l'entreprise, par téléphone ou en ligne s'engage à honorer le rendez-vous convenu. Il s'agit en fait d'un contrat que le client conclut avec le prestataire. L'e-mail de confirmation de la réservation sert de preuve du contrat. En cas d'empêchement, les rendez-vous doivent être dénoncés dans les 24 heures (incl. jours fermés, par e-mail) qui précèdent l'heure de rendez-vous fixé. À défaut, des frais d'annulations de minimum CHF 50.- seront facturés. Le client qui ne fournit pas une adresse e-mail correcte ne recevra pas de confirmation de rendez-vous, ainsi le prestataire ne sera pas en mesure d'honorer le rendez-vous voulu par le client. Dans ces conditions, la commande du client ne pourra pas être assumée par le prestataire.

2. Responsabilité du prestataire

Le prestataire offre une garantie au client sur les bases légales en vigueur. En ce qui concerne les pièces et le matériel, cette garantie est (sauf stipulation contraire) de 24 mois à partir de la date de la livraison. La date de livraison doit pouvoir être clairement documentée par le client (quittance, facture) avec les références de l'objet/ matériel défectueux. Selon les art. 197 ss. du code des obligations (CO; RS 220), sont considérés comme défectueux les objets qui ne présentent pas les qualités promises ou attendues. Pour faire valoir ses droits, l'acheteur doit impérativement aviser immédiatement le vendeur (par écrit) des défauts constatés.

En ce qui concerne la main-d'œuvre, la garantie est de 12 mois. Le client doit clairement être en mesure d'apporter une preuve concrète qu'il y a un vice en rapport avec un travail mal exécuté. Cependant, certaines prestations de l'entreprise n'offrent aucune garantie sur la main d'œuvre et/ou sur des travaux exécutés ou prodigués. Ici, nous considérons notamment exclus de toutes garanties des travaux tels que : les nettoyages d'objets (véhicules, etc.) ainsi que des conseils et discussions entre des employés du prestataire et le client. Si les attentes ou souhaits du client ne sont pas atteints, le client est tenu de les signaler immédiatement au prestataire ou à son représentant, par exemple lors de la restitution de la chose, de l'objet travaillé ou au terme de la négociation entretenue le jour même.

Objets et véhicules confiés : le prestataire en est responsable dès le moment où l'objet lui est confié (date et heure) et cela jusqu'au moment de la restitution convenue, mais en tous les cas pas au-delà des heures officielles d'ouverture de l'entreprise. Exclusions de la responsabilité du prestataire : concrètement et par exemple, cela signifie que le client qui a confié son véhicule à l'entreprise pour une journée et qui ne pourrait pas venir le rechercher à l'heure convenue ou viendrait au-delà des heures d'ouverture de l'entreprise, endosse (le client) l'entière responsabilité en cas de dégâts sur son véhicule. La responsabilité de l'entreprise est également levée pour tous véhicules restitués en dehors des heures d'ouverture par l'intermédiaire d'une boîte à clé (Digi-Box).

Le prestataire se décharge de sa responsabilité si des éléments externes et indépendants de sa volonté perturbent ou l'empêche d'honorer la commande du client. Par éléments extérieurs et indépendants, il est fait allusion à des troubles météorologiques, routes bloquées (accidents, manifestations, etc.) Dans de tels cas, un nouveau rendez-vous sera convenu.

Dégâts sur les biens du client : le prestataire dispose d'une assurance RC (Responsabilité Civile) qui couvre d'éventuels dégâts sur les parties de l'objet travaillé.

3. Responsabilité du client

Lorsque le client confie un objet ou un véhicule à l'entreprise, il est tenu de sortir de son bien toutes les choses-objets de valeurs ainsi que les espèces (argent), papiers valeurs, documents personnels et/ou confidentiels. À défaut et en cas de perte ou disparition, l'entreprise décline toute responsabilité. Il en va de même si une prestation qui devrait être exécutée par l'entreprise ne pourrait pas l'être car l'accessibilité n'est pas donnée par le client (exemple: un coffre verrouillé ne pourra pas être nettoyé).

Si l'accessibilité ou le lieu est mal indiqué suite à une commande pour la prise en charge d'un véhicule (Holh & Bring Service), le temps perdu par le prestataire sera facturé au client.

Le client est également tenu à expliquer et communiquer ses désirs de façon claires et précises afin de permettre au prestataire d'exécuter le travail selon ses attentes.

Le prestataire exécute les travaux commandés selon des standards précis, issus de directives internes, de check-liste ou de normes demandées ou exigées par les fabricants des objets travaillés. Ainsi, si le client désire déroger à certaines des règles précitées, il en assumera les responsabilités. Exemple : le client exige ses propres produits de nettoyage, pour sa voiture il ne veut pas que certains solvants et produit lave-glace, etc. soient ajoutés. Dans ce cas, le client est tenu de communiquer ses désirs par écrit (e-mail), ceci à chaque fois et lors de chaque nouvelle prise de rendez-vous.

Toute substance ou objet illégal découvert dans un objet immobilier ou dans un véhicule entraînera immédiatement l'annulation de la commande, le véhicule sera mis en sécurité et dans les deux cas, les autorités compétentes seront informées.

4. Tarifs et prestations

Les tarifs indiqués sur nos tabelles de prix, sites internet ou autres moyens de communications sont des tarifs établis selon des standards précis. Des objets, véhicules, etc. qui présenteraient des états hors normes par leurs degrés de salissures, vétustés ou insalubrité ne pourront pas être traités selon les tarifs affichés. Veuillez noter que le chewing-gum, le vin et les fluides corporels ne peuvent pas toujours être éliminés selon les résultats souhaités.

L'entreprise se réserve dès lors le droit de facturer un tarif plus élevé au client, après l'en avoir informé. Dans la mesure du possible un prix sera calculé et communiqué au client. Toutefois, dans certains cas aucune mention de prix ne sera prévisible et possible, un travail en régie (nombre heures facturées) sera alors valorisé. Avec un travail en régie, le client peut donner une limite supérieure, ainsi l'entreprise fournira une prestation maximale pour le plafond de prix donné par le client.

5. Paiements des prestations

Les prestations se paient au comptant lors de la remise de l'objet travaillé et/ ou de la prestation fournie. Tout autre arrangement clairement défini et stipulé sur l'offre, sinon discuté et convenu lors de la prise de rendez-vous, pourrons exceptionnellement déroger aux conditions de base.

Pour les services rapides tels que nettoyages, les paiements se réalisent uniquement par voies électroniques tels que : carte de crédit (mastercard), postcard, Twint.

Pour les clients réguliers avec un volume d'affaire important, des arrangements relatifs à des délais de paiement pourront certainement être convenus.

Si les délais de factures établies ou que des mensualités relatives à divers contrats sont dépassés ou ne sont pas honorés à temps par le client, les frais suivants seront facturés :

- a) chaque rappel sera facturé: fr. 35.00
- b) la rédaction de chaque commandement de payer sera facturé: fr. 50.00
- c) les frais de l'OP (office poursuite) facturé en plus, mais au minimum Frs 350.-: selon coûts effectifs
- d) intérêts de retard, sur montant du loyer, dès le 10e jour calendaire: + 5.00%
- e) chaque demande de « main-levée » facturée: fr. 300.00

Le tout valant reconnaissance de dettes au sens de l'art. 82 LP

6. Acceptation des CG et CGV

Ces conditions sont disponibles sur le/les site(s) internet de l'entreprise, à l'accueil de l'entreprise ou sur demande spécifique : elles seront envoyées au client par email, ou éventuellement par courrier postal.

Par internet, les conditions sont acceptées dès lors que la coche « conditions CG /CGV » est cochée. Lors d'une demande d'ouverture d'un compte client, par la signature dudit document, le client devra toutefois les demander spécifiquement s'il désire les obtenir physiquement avec la demande d'ouverture de compte client.

Pour les contrats de tous types, lorsque le contrat est signé. La mention : «CG/CGV de vente disponibles sur demande » faisant foi.

7. Validités de nos CG et CGV

Termes et conditions antérieurs : en cas de contradiction entre les présentes conditions et les versions antérieures des présentes conditions, les dispositions des présentes conditions prévalent, sauf indication contraire expresse. Toutes les notifications / communications doivent nous être transmises soit par courrier postal à l'adresse du prestataire qui est indiquée sur la facture (avec le N° IDE de l'entreprise). Une telle notification est considérée comme reçue 4 jours ouvrables après son envoi si elle est envoyée par courrier postal A ou recommandé.

Nous tenons à préciser que ces conditions générales et conditions générales de ventes s'appliquent à toutes les entreprises et labels affiliés ou intégrés au groupe d'entreprises Foch en Suisse. Les entreprises avec les n° IDE/ CHE-103.404.127, 106.157.112, 112.109.816 émettent en commun les présentes conditions.

Les conditions générales et conditions générales de vente ainsi que la relation entre le client et l'entreprise sont soumises au droit suisse. Le For juridique est uniquement le lieu du siège social de l'entreprise définie par son n° IDE, relevé sur l'extrait du registre du commerce. Pour le/ les site(s) internet, l'auteur et/ou le détenteur n'assume aucune garantie quant à l'actualité, l'exactitude, l'exhaustivité ou la qualité des informations mises à disposition. L'auteur et/ou le détenteur du site ne saurait être tenu pour responsable des dommages matériels ou immatériels qui pourraient être causés par l'utilisation ou la non-utilisation des informations présentées.

Nullité partielle des présentes conditions : si des dispositions sont nulles pour des motifs juridiques ou de faits, qu'elles sont inexcusables pour les mêmes raisons ou qu'elles le deviennent, les autres dispositions restent en vigueur sans modification. Les parties contractuelles remplaceront, en cas d'inefficacité, la disposition non efficace par une nouvelle disposition correspondante qui remplira le but initial qui lui était assigné.

Seul le texte en langue française fait juridiquement foi. Toutes traductions en d'autres langues sont réalisées par une application d'I.A. et mises à disposition uniquement à titre d'information.

CG et CGV version 1/2025

Réf. CCS/ M/ 04/ 99/ 2025-1

Conditions d'utilisation de véhicule de remplacement

Le conducteur du véhicule devra être en possession d'un permis de conduire valable. Le bénéficiaire de la voiture de remplacement est seul responsable et s'engage à supporter lui-même les dégâts occasionnés au véhicule dans leur intégralité, selon la facture des réparations. La voiture confiée par le client au garage pourra, au besoin, être retenue par le garage comme caution jusqu'au paiement des indemnités dues. Une assurance casco -journalière peut être conclue. De ce fait, seule une franchise de CHF 1'000.- (mille francs par cas) sera demandée au bénéficiaire de la voiture de remplacement en cas de sinistre. Lors d'un accident, un rapport de police est obligatoire. A défaut de rapport, l'assurance casco ne pourra pas être sollicitée et les frais seront facturés au bénéficiaire du véhicule de remplacement (selon Art. 5 du contrat VHR). Il est strictement interdit de manger / boire / fumer / prendre des animaux dans les véhicules de remplacement