



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les sites [www.egen.ch](http://www.egen.ch) et [www.app.egen.ch](http://www.app.egen.ch) ont été développés et sont exploités par EGEN Açig Textile Care (inscrite auprès du registre du commerce du Canton de Vaud, Suisse, sous le numéro (IDE/UID) CHE-316.420.817).

Les conditions générales de vente suivantes (ci-après « CGV »), valides au moment de la conclusion de la commande, s'appliquent pour les relations commerciales entre EGEN Açig Textile Care (ci-après « nous ») et notre clientèle (ci-après « vous »). Toutes éventuelles conditions divergentes de votre part ne seront pas reconnues. Il incombe à votre seule responsabilité de conserver les présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales sont applicables aux contrats conclus avec des clients privés et des entreprises.

Les présentes CGV peuvent être modifiées ou complétées, à tout moment, **sans préavis** de notre part.

## 1. LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 1.1. Le site est le propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la structure du site que sur son contenu.
- 1.2. Par conséquent, toute reproduction, représentation, adaptation, modification, traduction, transformation, diffusion, intégration dans un autre site (framing), exploitation commerciale et/ ou réutilisation de quelque manière que ce soit du contenu est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable du site.
- 1.3. La consultation et l'utilisation du site ne confère aucun droit de propriété intellectuelle à l'utilisateur sur un quelconque élément reproduit sur le site.

## 2. PROTECTION DES DONNÉES

- 2.1. EGEN Textile Care s'engage à protéger les données des Utilisateurs lors des paiements des commandes.

## 3. LES PRESTATIONS ET LE TRAITEMENT

- 3.1. Tous les commandes qui nous sont confiés sont traités conformément aux instructions présentes sur l'étiquette des articles ainsi que dans le respect des exigences de sécurité et de protection environnementale (sous réserve du point 1.2)
- 3.2. **Il est important de relever** que nous disposons d'une technologie de pointe, une technique de **wet cleaning** permettant de laver à l'eau certains articles qui ne le permettent pas normalement.
- 3.3. Afin de garantir une prestation optimale de nos services, nous analysons les articles avec professionnalisme et évaluons le traitement adéquat. Nous effectuons un détachage manuel au préalable sur une table spéciale de détachage, à l'aide de produits professionnels. Nous pratiquons des finitions à la main selon le textile, tant dans le repassage que le pliage.

## 4. LA CONCLUSION DE LA COMMANDE ET NOS OFFRES

- 4.1. Le contrat est réputé conclu dès que vous recevez la confirmation. Lors que la confirmation ne vous parvient pas dans un délai raisonnable, vous devez considérer cela comme un refus de la commande.
- 4.2. La prise en charge de vos articles (complète ou partielle) peut se faire des deux manières suivantes :
  - a) Depuis un point relais partenaire que vous avez choisi.
  - b) Par l'adresse de prise en charge que vous avez indiqué en enregistrant votre adresse.
- 4.3. Seuls les éléments valides au moment de la passation de la commande font foi. Ceci comprend, le prix ainsi que les quantités, les frais de dépôt et de reprise, bon-cadeau et rabais.
- 4.4. Dans le cas, où nous remarquons qu'un article supplémentaire n'étant pas annoncé dans la commande se trouve entre nos mains. Nous vous contacterons afin de déterminer si nous sommes à même de traiter cet élément. Nous vous proposerons ensuite de procéder à une note de **débit** correspondant au montant du traitement de l'article payable **en 10 jours**. Le paiement de cette note se fera au retour de la commande. Une facture de 5 CHF concernant les frais administration vous sera imposée.
- 4.5. **Il est important de relever**, qu'en cas de retard de paiement, un rappel vous sera communiqué, puis un second si vous ne payez toujours pas. Un supplément de 3 CHF vous sera imposé à chaque rappel envoyé. Si vous persistez dans votre refus de payer des procédures de poursuites seront engagées (LP).

## 5. ANNULATION ET REMBOURSEMENT DE LA COMMANDE

- 5.1. L'annulation d'une commande est possible uniquement avant la prise en charge de celle-ci dans le point de relais partenaire choisi. Cette prise en charge se fait de manière quotidienne. **Il est important de mentionner** que lors du remboursement de l'annulation, nous déduisons 1 CHF de frais de transaction.
- 5.2. L'annulation d'une commande dont le retrait se fait à domicile doit être communiquer par téléphone (se référer à la disposition 5.4). **Il est important de mentionner** que lors du remboursement de l'annulation, nous déduisons 1 CHF de frais de transaction.
- 5.3. Le retour de commandes concernant les accessoires achetés sur nos sites, sont acceptés dans un délai de 10 jours dès la date d'envoi. Les accessoires rendus se doivent d'être dans le même état que lors de la livraison.
- 5.4. Nous sommes disponibles par téléphone (+41 24 426 03 16) entre 8.00 heures et 17.00 heures du lundi au vendredi ou par e-mail ([bonjour@egen.ch](mailto:bonjour@egen.ch)) dans le cas où vous souhaiteriez exercer votre droit de retour (Articles 3.1 et 3.2), les modalités de remboursement se feront à dès ce moment. Les frais de transport engendrés lors du retour de la commande vous seront facturés.
- 5.5. Les prestations de nettoyage déjà effectuées ne sont pas remboursées.

## 6. LES PRIX

- 6.1 Tous les prix sont en francs Suisse (CHF) et seul les prix valables lors de la passation de la commande font foi.
- 6.2 Les livraisons ne peuvent être effectuées que par les moyens de paiement suivants (liste exhaustive) :
- Visa, Mastercard, Postcard et American Express.
  - Une surcharge est envisageable en fonction du moyen de paiement choisi.
- 6.3 Nous nous réservons de modifier les prix en tout temps. Les prix applicables au client sont ceux figurant sur le site web au moment de la commande.
- 6.4 Dans le cas, où l'adresse de livraison des commandes d'accessoires se situe dans un pays autre que la Suisse, l'ensemble des frais supplémentaires qu'impliquent cette situation vous sera facturé.

## 7. LE PAIEMENT DES COMMANDES

- 7.1 Seuls les modes de paiement que nous vous proposons sont possibles. En concluant la commande, vous nous gardez que vous disposez de toutes les autorisations légales à l'utilisation du mode de paiement choisi.
- 7.2 L'utilisation de cartes de crédit falsifiées ou bloquées n'est pas possible. La technologie SSL éprouvée code l'ensemble des données de paiement. Les entreprises de carte de crédit contrôlent en ligne chaque paiement.
- 7.3 Si le paiement s'avère impossible de votre part, nous nous réservons le droit d'annuler la prise en charge de votre commande.
- 7.4 Le paiement d'une commande se fait **exclusivement** sur le site [www.app.egen.ch](http://www.app.egen.ch). La validation de la commande se fait au moment de la confirmation de la commande. Le débit depuis votre compte se fera de manière automatique dès votre validation du paiement par le biais du système choisi.

## 8. LES DÉLAIS DES COMMANDES

- 8.1 Aux points relais, le retour des vêtements propres s'effectue dans des délais de 2 à 5 jours (ouvrés du lundi au vendredi). Cependant certains retards peuvent survenir. Le délai de restitution des commandes varie selon le jour et l'horaire du dépôt.
- 8.2 Les éventuels retards de restitutions ne vous donnent pas droit à des dommages-intérêts.

## 9. RESTITUTION DES COMMANDES

- 9.1 Vos commandes ne peuvent vous être restituées au point relais que sur présentation d'un document pouvant vous identifier personnellement telle que la carte EGEN Premium, un permis de conduire ou une carte d'identité.
- 9.2 Dans le cas, où vous confiez à une personne tierce la récupération de votre commande dans un point relais, nous exigeons ; une lettre de procuration faite par le représenté avec une copie de la facture de la commande que vous présenterez à la personne en charge de la restitution. En cas de doute sur la personne, nous nous réservons le droit de conserver les articles.
- 9.4 **Il est important de mentionner**, que vous pouvez sans autre demander la récupération de votre commande à domicile et puis ensuite venir la retirer dans un point relais, cependant le contraire n'est pas envisageable.
- 9.5 Une notification par SMS ou e-mail vous est envoyé lorsque nous restituons les commandes au point relais. Les articles doivent être récupérés dans les 3 jours après la notification. Ce délai passé, nous déposerons votre commande dans notre zone de stockage. Il vous faut nous contacter afin d'établir les modalités de restitution et ainsi pouvoir récupérer votre commande.
- 9.6 Les commandes non réclamées resteront dans notre zone de stockage durant les 6 mois qui suivent la première notification envoyée. Passé ce délai, nous disposerons librement de vos articles.
- 9.7 Votre commande vous sera automatique restituée si nous ne pouvons pas garantir le nettoyage promis. Nous vous contacterons dans ce cas figure. Il vous sera donc possible, de venir chercher l'article par vous-même ou selon votre choix de départ ; de le récupérer au point relais ou d'attendre la livraison à domicile.

## 10. CUIR ET DAIM

- 10.1 Les articles contenant du cuir ou du daim ne sont pas régulièrement étiquetés. L'entretien se fait donc avec prudence et diligence, cependant certains de ces cas de figure peuvent survenir lors du traitement :
- De faibles retraits, de légère perte de souplesse, des modifications dans le coloris
  - La révélation de vices cachés résultant de la fabrication (vergetures, lésions parasitaires, cicatrices)
  - Des phénomènes imprévisibles et mal connus (polymérisation de corps gras ou inévitables ternissement des nuances pastel).

Nous n'engageons pas notre responsabilité dans les cas présents.

## 11. RÉCLAMATION ET RESPONSABILITÉ

- 11.1 Si un article ne contient pas l'étiquette concernant les consignes de nettoyage, nous nous remettons à nos connaissances professionnelles. **Il est important de relever**, que nous n'engageons pas notre responsabilité dans ce cas de figure. Seules les réclamations concernant
- 11.2 Nous n'engageons pas notre responsabilité lors de dommages survenus suite à des éléments non décelables (liste non exhaustive) :
- a) Mauvaises impressions
  - b) Mauvaise tenu des couleurs
  - c) Fragilité des coutures, des fermetures éclairées, des voutons et des épaulettes
  - d) En cas de modification ou rétrécissement des tissus
- 11.3 Les étiquettes d'entretien sont déterminantes. Si un traitement particulier doit être fait, il doit y être **expressément** indiqué.
- 11.4 Si de fortes salissures sont remarqués sur les articles, nous nous remettons à nos connaissances professionnelles. Nous déclinons toutes responsabilités en cas de dommage.
- 11.5 Si un vêtement semble trop fragile pour supporter le nettoyage, nous nous réservons le droit de vous le retourner sans l'avoir traité. Nous vous proposerons ensuite de procéder à une note de débit correspondant au montant de l'article.
- 11.6 Si les réclamations ne nous sont pas adressées directement par email (bonjour@egen.ch) ou par téléphone (+41 24 426 03 16 entre 9.00 heures et 17.00 heures du lundi au vendredi) nous pouvons ne pas les prendre en considération.
- 11.7 Le lieu de la réclamation se situe à nos locaux à l'adresse suivante : Route de Lausanne 10, 1400 Yverdon-les-Bains.
- 11.8 Nous examinons scrupuleusement les réclamations. Nous prenons ensuite position et nous déterminons, si possible avec vous, d'un accord.
- 11.10 En cas de dommages subis aux articles de votre commande ou en cas de perte de celle-ci. Un dédommagement de 300 CHF maximum est envisageable en bon cadeau **exclusivement**. Aucun remboursement en nature n'est possible.

## 12. DROIT APPLICABLE

- 12.1 Ces CGV ainsi que tous les contrats qui en résultent, sont soumis au droit suisse. Le for juridique est Yverdon-les-Bains.
- 12.2 Vous vous adressez en priorité à EGEN Açig Textile Care en cas de litige, afin de trouver une solution à l'amiable.
- 12.3 Si des dispositions ponctuelles dans ces CGV seraient invalides en partie ou en totalité, la validité des autres éléments n'en serait pas affectée. Elles seraient remplacées par des dispositions valides, aussi proche que possible de la disposition initiale.