

## **painfrais.ch – Conditions générales (CG)**

### **1. Domaine d'application**

- 1.1 Les présentes conditions générales de la Top-Connection AG (CHE-103.049.782), Weidstrasse 7, 2540 Granges, s'appliquent dans la version respectivement en vigueur à l'ensemble des relations commerciales liées à l'utilisation de la plate-forme Internet painfrais.ch, aux sites mobiles rattachés et applications mobiles (individuellement et collectivement dénommés la «plate-forme»).
- 1.2 L'utilisation du site Internet, la commande de marchandises ou de services valent acceptation des présentes conditions. Les conditions divergentes requièrent un accord écrit de painfrais.ch.
- 1.3 Top-Connection se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. La version respectivement en vigueur des CG peut être consultée à tout moment sur [www.painfrais.ch](http://www.painfrais.ch). Les modifications importantes sont communiquées aux membres enregistrés dans un délai approprié avant leur entrée en vigueur. A défaut de contestation par écrit dans un délai de 14 jours à compter de la communication ou en cas de passation d'une commande, les CG modifiées sont réputées acceptées.

### **2. Prestation de services de painfrais.ch**

- 2.1 Sur sa plate-forme, Top-Connection sert d'intermédiaire pour des producteurs de produits de boulangerie (boulangeries, pâtisseries et confiseries) auprès desquels le client peut commander des produits. **Après réception de la commande d'un produit par le producteur concerné, un contrat de vente est conclu entre l'acheteur et le producteur.** Top-Connection n'est pas partie contractante du contrat de vente entre l'acheteur et le producteur.
- 2.2 Dans les présentes CG, le vendeur d'un produit est dénommé le «producteur», le livreur (dans la mesure où l'achat est assorti d'une commande de livraison) est dénommé le «fournisseur» et l'acquéreur d'un produit est dénommé «l'acheteur».

### **3. Processus de commande**

- 3.1 Dans le cadre d'un processus de commande individuel, l'acheteur peut uniquement acheter des produits auprès d'un seul producteur en déterminant le lieu d'enlèvement ou l'adresse de livraison dans un secteur de livraison sélectionné et disponible, en indiquant un créneau horaire pour cet achat.
- 3.2 En cas d'allergies alimentaires, d'intolérances ou d'habitudes alimentaires spécifiques, l'acheteur est tenu de contacter directement le producteur concerné afin de s'assurer que le produit est compatible.
- 3.3 La présentation des produits sur la plate-forme ne constitue pas une demande juridiquement contraignante, mais constitue uniquement un catalogue en ligne sans engagement. Le seul dépôt par l'acheteur d'un produit dans le «panier d'achat» n'a pas valeur de commande ferme. C'est en cliquant sur la touche «commander» que les produits qui se trouvent dans le panier d'achat font l'objet d'une commande ferme.
- 3.4 Avant de passer une commande, les données saisies doivent être contrôlées par l'acheteur et si nécessaire corrigées. Dès l'envoi d'une commande, celle-ci devient ferme pour l'acheteur. Les erreurs de saisie ne peuvent ensuite plus être corrigées. Les commandes involontaires ou erronées ne donnent aucun droit à remboursement.
- 3.5 Les prix indiqués sur la plate-forme à la date de commande sont applicables, étant entendu que la TVA légale est comprise dans lesdits prix. Les frais de livraison supplémentaires ne sont pas compris dans le prix du produit et sont ajoutés en sus du prix total du panier d'achat dans la mesure où une livraison est commandée.
- 3.6 La commande doit être payée avec une carte de crédit reconnue par la plate-forme. Si le paiement en ligne n'est pas accepté, Top-Connection n'est pas dans l'obligation de continuer à traiter la commande.
- 3.7 Après réception de la commande, une confirmation de commande est transmise à l'acheteur par e-mail. Le contrat de vente entre l'acheteur et le producteur est ainsi conclu aux conditions en vigueur à la date de conclusion du contrat.
- 3.8 Les informations transmises par Top-Connection sont réputées valablement communiquées si elles ont été envoyées à la dernière adresse postale ou e-mail communiquée à Top-Connection.

- 3.9 Top-Connection, ses représentants, collaborateurs et auxiliaires ne sont en aucune façon responsables des risques liés à la préparation et conclusion d'opérations et ne sont en aucune manière tenus responsables d'éventuels dommages occasionnés du fait desdites opérations. Les éventuelles revendications pour cause de défauts du produit doivent être directement adressées au producteur ou peuvent être communiquées sur la plate-forme au service clients.
- 3.10 En cas de retards ou de problèmes avec une commande, l'acheteur doit directement contacter le producteur.

#### **4. Offres sur painfrais.ch**

- 4.1 L'ensemble des offres de produits (prix, descriptifs, déclarations, lieux, secteurs de livraison, créneaux horaires et disponibilité, etc.) sont directement élaborées par le producteur et publiées sur la plate-forme. La publication vaut confirmation par les producteurs de l'exactitude desdites offres. La présentation, l'exactitude, la disponibilité et la conformité légale de l'offre relèvent de la seule responsabilité des producteurs.
- 4.2 Top-Connection n'est pas dans l'obligation de contrôler le comportement de ses producteurs en relation avec l'utilisation de la plate-forme. Top-Connection est toutefois notamment en droit, mais sans obligation, de contrôler d'une quelconque manière la conformité légale ou autre admissibilité des offres, textes et représentations visuelles publiés par le producteur sur la plate-forme.
- 4.3 Les offres et notamment les photos sont la propriété intellectuelle du producteur concerné et des propriétaires mentionnés, leur utilisation hors de la plate-forme étant proscrite.
- 4.4 Les prestations de livraison proposées se basent sur les indications et les garanties publiées sur la plate-forme en tant que secteur de livraison et créneaux horaires.

#### **5. Enlèvement**

Presque chaque producteur indique des lieux d'enlèvement des produits achetés. Un enlèvement ne génère pas de frais d'expédition. A la commande, l'acheteur choisit un lieu spécifique et un créneau horaire spécifique. Ce choix est ferme. Pendant toute la période du créneau horaire sélectionné, le producteur tient les produits achetés à disposition aux fins d'enlèvement. L'acheteur est tenu de procéder ou faire procéder à l'enlèvement des produits durant ce créneau horaire et sur le lieu sélectionné. A défaut d'enlèvement, le producteur est en droit de disposer des produits.

#### **6. Livraison et frais d'expédition**

- 6.1 Si l'acheteur opte pour une livraison, l'adresse de livraison exacte et complète doit être impérativement et correctement indiquée. En cas de livraison, les frais d'expédition mentionnés sur la plate-forme pour cette livraison seront appliqués. L'acheteur détermine la date et le créneau horaire souhaité. Ces deux informations sont fermes et font partie intégrante du contrat.
- 6.2 La livraison est définie en tant que «livraison sur le pas de porte». Si le lieu de dépôt par le fournisseur des produits achetés ne devait pas être manifeste (généralement dans un casier à lait) ou si la masse des produits achetés requiert un dépôt devant la porte, l'acheteur est tenu de préciser le lieu de dépôt ferme approprié. **Le fournisseur est expressément autorisé à déposer la livraison des produits achetés** simplement devant la porte de l'adresse de livraison ou conformément aux indications de dépôt de l'acheteur. Le fournisseur pénètre uniquement dans un bâtiment, c'est-à-dire passe la porte d'entrée pour remettre les produits, par exemple à une réception, sur demande expresse de l'acheteur et en déclinant toute responsabilité en cas de dommages éventuels dus à une erreur de manipulation ou une cause similaire.

## 7. Abonnements

- 7.1 La plupart des produits peuvent également être commandés sous forme d'abonnements. L'acheteur choisit à cet effet les produits, la date de première livraison, le lieu ou secteur de livraison et le créneau horaire correspondant, de même que la durée de l'abonnement et la fréquence.
- 7.2 L'abonnement peut être interrompu pour une durée maximale de 4 semaines (par ex. durant les absences, vacances, etc.), l'acheteur faisant part de l'interruption à la conclusion dans la rubrique des observations ou à tout moment jusqu'à 3 jours calendaires avant l'interruption par e-mail à [abo@painfrais.ch](mailto:abo@painfrais.ch). Si un abonnement n'est pas réactivé après l'interruption, l'acheteur **n'a pas droit au remboursement** des produits non retirés. En fonction de la durée de l'interruption, un produit acheté dans le cadre de l'abonnement peut ne plus être livré (par ex. en fonction de la saison), auquel cas le producteur le remplace par un produit similaire.

## 8. Garantie et responsabilité

- 8.1 Top-Connection décline toute garantie concernant l'exactitude du contenu, la précision, l'actualité, la fiabilité et l'exhaustivité des informations publiées sur la plate-forme. Les prétentions en responsabilité envers Top-Connection pour cause de dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, occasionnés par l'accès aux informations publiées ou l'utilisation ou non-utilisation desdites informations, par une utilisation abusive de la connexion ou par des pannes techniques sont exclues.
- 8.2 Toutes les offres sont sans engagement. Top-Connection se réserve expressément le droit, sans avis spécifique, de modifier, compléter ou annuler tout ou partie de l'offre ou d'interrompre temporairement ou définitivement l'ensemble de l'offre.
- 8.3 Le contrat de vente des produits est conclu entre le producteur et l'acheteur. Top-Connection n'assume aucune garantie quant à la qualité satisfaisante des produits, l'adéquation aux descriptifs sur la plate-forme, la disponibilité ou livraison dans les délais convenus.
- 8.4 Si les produits achetés sont défectueux à la date de transfert des risques, par ex. en cas de défaut de fabrication ou de livraison incorrecte, le producteur assure si possible une livraison de remplacement ou Top-Connection rembourse au nom du producteur le produit endommagé. En cas d'échec de la livraison de remplacement, l'acheteur peut demander l'annulation de l'achat. La responsabilité de Top-Connection en cas de faute de sa part ou de ses employés, représentants légaux et auxiliaires d'exécution se limite aux actes intentionnels. La charge de la preuve incombe à l'acheteur.
- 8.5 En cas de commandes de livraison, Top-Connection s'efforce du mieux possible de livrer à la date de livraison souhaitée durant le créneau horaire sélectionné. Une livraison durant le créneau horaire souhaité ne peut pas être garantie en raison de facteurs non maîtrisables (embouteillage, accident, intempéries).
- 8.6 Top-Connection s'efforce du mieux possible de maintenir un fonctionnement de la plate-forme durant 24 heures. Top-Connection décline toutefois toute responsabilité en cas de non-disponibilité temporaire de la plate-forme, de défaillance de fonctions de la plate-forme, de retards de transfert ou de dysfonctionnements.
- 8.7 Le transfert de données via Internet comporte toujours des risques. Top-Connection adopte toutes les mesures raisonnablement possibles pour protéger les données transmises, mais n'assume aucune garantie ni responsabilité pour la sécurité des données transmises. Tout transfert de données a lieu aux propres risques et périls.
- 8.8 Toute responsabilité de Top-Connection est exclue dans la mesure autorisée par la loi. Top-Connection décline toute responsabilité pour les actions ou omissions de producteurs et fournisseurs.**

## 9. Références et liens

Les références et liens vers les sites Internet de tiers, notamment les sites Internet des producteurs, ne relèvent pas de la responsabilité de Top-Connection. L'accès à de tels sites Internet et leur utilisation ont lieu aux propres risques et périls de l'utilisateur ou l'utilisatrice. Top-Connection déclare expressément n'exercer aucune influence sur l'élaboration, le contenu et les offres des sites Internet liés. Les informations et

prestations de sites Internet liés relèvent de la pleine responsabilité du tiers concerné. Toute responsabilité pour les contenus ou la disponibilité de tels sites Internet est exclue.

## 10. Protection des données

- 5.1 Top-Connection utilise les données qui lui sont transmises aux fins d'exécution et de traitement des commandes. Les données sont transmises au producteur et éventuellement aux fournisseurs dans la mesure requise pour la mise à disposition et la livraison des marchandises. Pour le traitement des paiements, les données de paiement des acheteurs sont transmises aux établissements bancaires de Top-Connection. Les données des acheteurs ne sont pas transmises à d'autres tiers ni utilisées à des fins publicitaires.
- 5.2 Une fois que le contrat est entièrement exécuté et que le prix de vente est intégralement payé, les données des acheteurs sont bloquées pour toute autre utilisation, puis effacées à l'échéance de la période légale de conservation.
- 5.3 Top-Connection met en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger son site Internet et ses autres systèmes contre la perte, la destruction, l'accès à des données d'acheteurs, la modification ou la diffusion de telles données par des personnes non autorisées. En dépit de contrôles réguliers, il est impossible d'assurer une protection intégrale contre tous les risques. Conformément à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD), chaque utilisateur a droit à la communication gratuite de renseignements sur ses données enregistrées (art. 8 LPD) et dispose d'un droit de rectification (art. 5 par. 2 LPD). Les demandes de renseignements peuvent également être adressées sous forme électronique au service compétent. En cas de questions sur la collecte et le traitement de données personnelles et de demandes de renseignements et de rectification, l'adresse e-mail est la suivante: [service@painfrais.ch](mailto:service@painfrais.ch).
- 5.4 Les personnes intéressées peuvent accéder à la plate-forme sans fournir d'informations personnelles. Top-Connection enregistre uniquement les données d'accès non relatives à la personne, par ex. le nom du fournisseur d'accès Internet, l'adresse d'où provient la visite ou le nom du fichier demandé. Ces données sont uniquement exploitées à des fins d'amélioration de l'offre et ne fournissent aucune indication quant à la personne accédant à la plate-forme. Des données personnelles sont uniquement collectées si une personne les communique volontairement dans le cadre d'un achat, de l'ouverture d'un compte client ou d'une inscription à la Newsletter.
- 5.5 Top-Connection utilise exclusivement, sans l'accord spécifique des acheteurs, les données communiquées par ces derniers à des fins d'exécution et de traitement de leurs commandes. Une fois que le contrat est entièrement exécuté et que le prix de vente est intégralement payé, les données des acheteurs sont bloquées pour toute autre utilisation, puis effacées à l'échéance de la période légale de conservation, sauf si la personne concernée a expressément donné son accord pour que ses données continuent d'être utilisées.
- 5.6 En cas d'inscription à la Newsletter, l'adresse e-mail est utilisée à de propres fins publicitaires jusqu'à la désinscription. La désinscription est possible à tout moment. En cas d'accès au site Internet de painfrais.ch, les données enregistrées dans des logfiles sont les suivantes: adresse IP, date, heure, demande de navigateur et informations générales transmises concernant le système d'exploitation et le navigateur.
- 5.7 Ces données d'utilisation constituent la base pour des analyses statistiques anonymes, de façon à identifier des tendances permettant à Top-Connection d'améliorer son offre en conséquence. La Loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT) stipule une obligation légale de conservation des données de connexion des six derniers mois.
- 5.8 En cas de prise de contact volontaire, l'adresse e-mail de la personne ayant pris contact est enregistrée dans une base de données distincte, laquelle n'est pas liée aux logfiles anonymes. Cette personne peut à tout moment annuler cet enregistrement.
- 5.9 La plate-forme utilise Google Maps API pour une représentation visuelle des informations géographiques. Lors de l'utilisation de Google Maps, Google enregistre, traite et utilise également des données relatives à l'utilisation des fonctions de cartographie par les visiteurs. Des indications plus précises sur le traitement de données par Google sont mentionnées dans les informations sur la protection des données de Google. Les paramètres personnels de protection des données peuvent être modifiés dans le centre de protection des données.
- 5.10 Sur différents sites, Top-Connection utilise des cookies pour rendre la visite de la plate-forme Internet plus attrayante et permettre l'utilisation de certaines fonctions. Il s'agit de petits fichiers texte déposés sur l'ordinateur du visiteur. A la fin de session de navigation, la plupart des cookies utilisés sont à nouveau effacés du disque dur (cookies de session). D'autres cookies sont conservés sur l'ordinateur et permettent

à Top-Connection de reconnaître le visiteur lors de sa prochaine visite (cookies permanents). Les entreprises qui sont nos partenaires ne sont pas en droit de se procurer ou de traiter des données personnelles au moyen de cookies sur notre site Internet. Tout visiteur peut empêcher l'enregistrement de cookies sur son navigateur en limitant ou supprimant la lecture de cookies via le menu «Extras, options Internet, protection des données» (Internet Explorer) ou «Réglages, protection des données» (Firefox) ou des fonctions analogues d'autres navigateurs. Il est précisé que certaines fonctions de la plate-forme ne peuvent pas être utilisées sans cookies. Les données de visiteurs sont communiquées aux fournisseurs de Top-Connection dans la mesure nécessaire à la livraison des marchandises. Aux fins de traitement du paiement, Top-Connection transmet les données de paiement à son propre établissement bancaire. Celui-ci ne traite lesdites données que dans la mesure où Top-Connection était en droit de les traiter. Aucune donnée personnelle ne doit par ailleurs être communiquée à des tiers.

#### **11. Clause salvatrice**

La nullité et/ou inefficacité en tout ou partie de certaines dispositions des présentes CG n'a aucune incidence sur la validité et/ou efficacité de tout ou partie des autres dispositions. Les dispositions nulles et/ou inefficaces sont remplacées par des dispositions légalement aussi similaires que possible au but économique des dispositions nulles et/ou inefficaces. Il en est de même en cas de lacunes éventuelles.

#### **12. Droit applicable et for**

Les dispositions du droit suisse sont applicables, à l'exclusion de la Convention de Vienne et du droit privé international (sous réserve de la clause de droit applicable de l'article 116 LDIP). Grenchen est le for exclusif pour tous les litiges en relation avec les présentes CG.