



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE

HOUSE OF GRAUER SA VER. 1er janvier 2023

## Article 1. Accès et compte client

Pour accéder au catalogue, il est obligatoire de créer et de compléter intégralement un compte personnel et nominatif en ligne ou en magasin en renseignant toutes les données de facturation. Le client s'engage à fournir des informations valides et vérifiables par HOUSE OF GRAUER SA. Seules les personnes majeures peuvent ouvrir un compte client et compléter une demande d'achats appelée wishlist. HOUSE OF GRAUER SA se réserve le droit d'activer le compte client après avoir effectué un ensemble de vérifications internes acceptées tacitement par le client. Ce dernier reçoit un email de confirmation au plus tard dans les cinq jours ouvrables dès lors que le compte client est accepté et activé.

Toutes les données à caractères personnels seront considérées comme strictement confidentielles et seront stockées sur des serveurs d'une société tierce protégées par les protocoles SSL.

## Article 2. Wishlists

Toutes les demandes d'achats (Wishlist) sont sujettes à confirmation par HOUSE OF GRAUER SA qui se réserve le droit d'en limiter les quantités demandées ou même de refuser toute ou partie de la demande.

## Article 3. Vérifications

HOUSE OF GRAUER SA effectuera une vérification de la solvabilité du client. En soumettant une demande, le client accepte que ce type de contrôle puisse être effectué.

Une fois la Wishlist acceptée, HOUSE OF GRAUER SA établira une facture qui sera visible sur le compte du client ou envoyée par courrier ou email selon la demande du client.

La marchandise sera mise à disposition au magasin ou expédiée au plus tard trois jours ouvrables après réception du paiement.

## Article 4. Prix et TVA

Les prix s'entendent en CHF, montants nets, TVA comprise ainsi que les éventuels rabais et remises. HOUSE OF GRAUER SA se réserve le droit de changer les prix sans préavis. Les prix affichés sur les produits au magasin font foi.

Les articles bénéficiant d'une garantie sont soumis aux conditions de l'offre valable lors de l'achat. La garantie prend effet à la date de livraison de l'article, justifiée par le document d'accompagnement (facture) que nous vous demandons de conserver soigneusement. Ne sont pas couverts : les dommages dus à un mauvais entretien, au non-respect du mode d'emploi, ou à une usure normale.

Les modes de paiements acceptés sont :

- Transfert bancaire sur notre compte en Suisse.
- Cartes de crédit : Visa, V-Pay, Mastercard, Maestro, CUP, JCB, Diners, American Express, PostFinance, AliPay, Wechat.
- Sur place : Espèces en CHF ou EUR (billets uniquement pour les devises).

Cas particuliers de la TVA :

- Expédition de la commande en dehors de la Suisse et du Lichtenstein, la facture sera établie hors TVA.
- Exportation par le client : délivrance d'un formulaire de détaxe à l'export sur présentation du passeport en cours de validité du client directement au magasin. Pour se faire

rembourser du montant de la TVA, le client doit faire timbrer le formulaire lors de son passage en douane et le renvoyer par courrier à HOUSE OF GRAUER SA, route des Jeunes 9, 1227 Les Acacias/Genève.

- Pour les clients exempts de la TVA : Sur présentation du document de l'AFC dûment complété, signé et timbré du sceau du bénéficiaire institutionnel ou de l'institution bénéficiaire.

## Article 5. Expédition et garanties

Il est possible d'expédier certaines marchandises en Suisse ou à l'étranger. HOUSE OF GRAUER applique la réglementation en vigueur de chaque pays de destination concernant le commerce de cigare et d'alcool. (ex : aucune expédition d'alcool en Arabie Saoudite, aucune expédition de produits d'origine cubaine aux Etats Unis). Des frais d'expédition seront ajoutés à la facture finale en fonction du mode d'expédition choisi (dépendant du ou des produits à expédier, du poids, du volume et de tout autre élément pouvant modifier le mode d'expédition) ainsi que de la zone géographique d'expédition.

Les restrictions d'expédition étant multiples selon la destination, la nature du produit choisi et la quantité requise, les commandes seront validées au cas par cas.

HOUSE OF GRAUER SA garanti la livraison de la commande dès lors où elle est acceptée.

Quel que soit la raison, si la commande n'atteint pas sa destination finale au bout du 31ème jour suivant l'expédition,

HOUSE OF GRAUER SA fera remplacer la commande par un nouvel envoi ou effectuera une note de crédit ou un remboursement intégral selon le souhait du client.

Une fois la commande reçue par le client, celui-ci dispose d'un délai de 14 jours pour toute réclamation écrite (courrier ou email).

Le client dispose d'un droit de retour de sa commande globale ou partielle. Les produits devront être intacts et dans leurs emballages d'origine pour un remboursement intégral.

Les frais de retour sont à la charge du client. Aucun retour ne peut se faire spontanément. Le client doit contacter HOUSE OF GRAUER SA afin de suivre la procédure et obtenir un numéro de retour correspondant.

## Article 6. Dispositions finales

Le code des obligations s'applique. Le for juridique de Genève fait foi.

HOUSE OF GRAUER SA se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications sont communiquées sur le site Internet de HOUSE OF GRAUER SA et entrent en vigueur au moment de leur mise en ligne.