CGV

Vos droits, nos conditions générales

Frais de port et de livraison

Livraison standard	3-5 jours ouvrés	CHF	8.95
Livraison rapide Conrad	2-3 jours ouvrés	CHF	18.35
Next Business Day Delivery	Jour ouvré suivant jusqu'à 17h00 (si commande avant 11h00)*	CHF	29.90
Contre-remboursement		CHF	25.00
Supplément pour colis volumineux		CHF	10.00
Colis individuel		CHF	79.95
Supplément pour petites quantités	pour des commandes d'un montant inférieur à CHF 35.00	CHF	5.00

* A l'exception des produits dangereux, volumineux ou livrés directement par le fournisseur. Ce type de livraison n'est pas possible dans certaines villes. Toutes ces informations vous sont données lors de la commande. Pour éviter tout retard de traitement de votre commande, privilégiez le paiement par carte bancaire. Notre service client est à votre disposition pour tout autre renseignement.

Pour toute commande supérieure à CHF 300.–, la livraison est gratuite jusqu'au lieu de destination souhaité en Suisse ou au Liechtenstein.

Livraison standard

Le délai de livraison pour les envois standard est de 3 à 5 jours ouvrés, sauf pour les cas suivants :

livraison directe fournisseur, colis volumineux et livraison complémentaire. Aucune livraison le samedi, le dimanche ou les jours fériés.

Attention, les jours fériés nationaux et de pays étrangers peuvent allonger les délais de livraison.

Livraison franco de port

Si vous réglez votre commande par virement immédiat, nous vous offrons les frais de port en livraison standard d'une valeur de CHF 8.95.

Livraison complémentaire gratuite

Les livraisons complémentaires sont franco de port et exemptes de frais de conditionnement.

Vous pouvez ajouter d'autres produits à une livraison complémentaire. Ils vous seront livrés franco de port et sans frais de conditionnement, même si le montant de la commande est inférieur à CHF 300.–.

Important : veuillez indiquer, dans ce cas, la mention «livraison complémentaire», le numéro de commande de la livraison et/ou votre numéro de client.

Retrait en magasin

Retirez votre produit directement dans un de nos magasins. Veuillez toutefois noter que tous les articles

ne sont pas disponibles dans nos magasins. Vous pouvez vérifier la disponibilité du produit au préalable sur notre site.

Problèmes de livraison

Veuillez signaler tout carton manquant ou produit abîmé pendant le transport dans les 24 heures suivant la réception du colis. Cela vaut également pour les produits abîmés même si l'emballage semble intact. Seul un document écrit présentant les défauts constatés permettra le remplacement de la marchandise. Malgré notre volonté de vous livrer rapidement, un retard de livraison est toujours possible. Nous déclinons toute responsabilité pour des retards éventuels.

Livraison à l'adresse de votre choix

Vous êtes en voyage ou vous souhaitez faire livrer votre commande à une adresse différente ? Si vous avez un n° de client chez nous, il suffit de nous communiquer l'adresse de livraison souhaitée et la marchandise vous sera livrée en Suisse et au Liechtenstein. Nous vous ferons parvenir la facture à votre adresse habituelle.

Service client Conrad

Plus aucune question sans réponse

Conseil personnalisé : L'équipe Conrad à votre service

Commande possible 24h/24

L'ensemble de l'assortiment Conrad sur Internet, soit plus de 750 000 produits !

Sélectionnez vos produits en toute tranquillité, découvrez les nouveautés et les nouvelles tendances technologiques. Commandez en ligne le produit souhaité rapidement, à prix abordable et avec les modes de livraison souhaités.

Il est également possible de commander par e-mail, par téléphone ou par fax.

Hotline "Call Conrad"

Nous tenons beaucoup à ce que votre commande soit traitée avec soin. Si toutefois quelque chose ne vous convient pas ou vous dérange, veuillez nous en informer en toute franchise. Nous sommes à l'écoute de toute proposition ou critique.

Dans tous les cas, nous y répondrons dès que possible et mettrons tout en oeuvre pour résoudre votre problème.

Service technique

Vous avez des questions concernant nos produits ?

Pas de problème : nos conseillers techniques connaissent la réponse dans la plupart des cas. Notre équipe qualifiée se met gratuitement à votre disposition (coût de l'appel à votre charge selon opérateur). Elle répondra également à vos demandes écrites dans un délai raisonnable, à l'exception de travaux de conception et de développement spécifiques au client.

Ordres de réparation

La diversité de notre assortiment implique également un traitement spécifique en matière de réparation. Afin de pouvoir traiter correctement et sans délai les demandes de réparation, il est indispensable de suivre les consignes suivantes :

1. Description du défaut : en cas de réclamation, merci de décrire précisément le défaut constaté.
2. Conseil téléphonique : si vous n'êtes pas sûr de la bonne utilisation d'un produit, prenez contact avec notre service technique, ce qui peut vous éviter de nous renvoyer un produit inutilement si le dysfonctionnement est dû à une mauvaise utilisation.
3. Pièces justificatives à fournir : en cas de retour d'un produit défectueux, merci de joindre une description précise du défaut, une copie de la facture ou le ticket de caisse (bon de retour en cas de renvoi de la marchandise).

Acheter en toute confiance

En tant que membre de l'Association Suisse de Vente à Distance (ASVAD), nous respectons un code de déontologie strict pour assurer une bonne qualité de service aux clients.

Recyclage des piles

Contribuez au respect de l'environnement ! Conformément à la législation, en tant qu'utilisateur final, vous êtes tenus de retourner toutes les piles et batteries usagées. Il est interdit de les jeter dans les ordures ménagères. Un symbole spécifique apparaissant sur de nombreuses piles vous rappelle cette obligation. Une mention des métaux lourds contenus est souvent imprimée également. Cd désigne le cadmium, Hg le

mercure, Pb le plomb. Ces substances polluantes nécessitent une élimination spécifique. Tous les centres de recyclage sont tenus de les reprendre. Bien entendu, vous pouvez également déposer vos piles et batteries (accus) usagées aux points de collecte de nos magasins de Lucerne et de Zurich mais aussi à Wollerau. Nous nous engageons aussi pour la protection de l'environnement.

Des achats sans risque

Jouez la carte de la sécurité

Payez comme vous voulez

Cartes bancaires

Les paiements par carte bancaire sont possibles sur notre boutique en ligne ou dans les magasins de Dietlikon et d'Emmenbrücke. La livraison peut être effectuée rapidement grâce à un processus efficace.

Prépaiement électronique (banque en ligne)

Nous récompensons les clients qui paient rapidement. Si vous passez votre commande avec livraison et réglez par prépaiement électronique (montant supérieur à CHF 100.–), nous vous offrons un escompte de 2% pour paiement rapide sur le montant de la facture.

Virement immédiat

Le moyen de paiement innovant chez Conrad. "Klarna - Sofort" est le mode de virement direct de la Sofort GmbH - Une société du groupe Klarna.

Vos avantages avec le virement immédiat

(possible uniquement en ligne)

Livraison gratuite

En cas de virement immédiat, nous vous offrons les frais de port d'une valeur de CHF 8.95.

Confortable

Immédiatement après avoir passé commande chez Conrad, vous pourrez effectuer le virement directement sur conrad.ch. Ainsi, plus besoin de basculer sur le site Internet de votre banque. Vous gagnez du temps !

Pratique

Les données nécessaires au virement sont déjà pré-remplies (montant de la facture, bénéficiaire, numéro de commande, etc.). La saisie et le remplissage fastidieux du formulaire appartiennent au passé.

Aussi sécurisé que la banque en ligne

Le système accepte le même code d'accès confidentiel et reconnaît les TAN (numéros d'authentification de transaction) de votre banque car vous vous connectez à votre banque à l'aide de ces données.

PayPal

Nous proposons le mode de paiement PayPal sur notre boutique en ligne.

Après la validation de votre commande, vous êtes automatiquement redirigé sur le formulaire de paiement sécurisé de PayPal. Si vous possédez déjà un compte Paypal, connectez-vous tout simplement à votre compte. Dans le cas contraire, cliquez sur "Ouvrir un compte" et suivez les instructions qui s'affichent. En quelques secondes, nous recevons votre paiement et la marchandise peut être être envoyée immédiatement en cas de disponibilité. Vos données bancaires et données de carte bancaire ne sont pas communiqués à des tiers. En tant que client Conrad, vous n'aurez aucun frais supplémentaires. Ce mode de paiement n'est possible que sur notre boutique en ligne.

Facture

Nous livrons sur facture, payable sous 30 jours après réception de la marchandise. Pour les clients passant leur première commande ainsi que ceux possédant une case postale, nous nous réservons le droit de livrer contre facture pro forma. Sont exemptés de ce règlement toutes les institutions publiques (universités, écoles, communes, hôpitaux, centrales électriques et assimilés). En cas de retard de paiement, nous nous réservons le droit de retenir d'autres livraisons. Les frais de rappel, intérêts moratoires et frais d'encaissement seront à la charge de l'acheteur. Toute marchandise livrée ne peut plus être annulée. En cas de refus de réception, nous facturons 15 % du montant de la facture comme frais d'annulation, mais au minimum CHF 15.–.

La marchandise reste notre propriété jusqu'au paiement définitif. En cas de retard de paiement, le remboursement de tous les frais de rappel et d'encaissement ainsi qu'un

intérêt de 12 % (360 jours) par an s'appliquent comme convenus. Ceci vaut également pour le recouvrement effectué par des tiers.

Pré-paiement postal (bulletin de versement)

Nous pouvons aussi vous envoyer la facture pro forma par la poste. Par contre, vous ne pourrez pas bénéficier des 2 % d'escompte pour paiement rapide.

Contre-remboursement

Si vous souhaitez que la livraison soit effectuée en contre-remboursement, vous paierez le montant du remboursement en espèces à la poste ou au transporteur. La livraison en contre-remboursement est possible que pour les commandes par e-mail, fax, par voie postale ou par téléphone.

Commande rapide (paiement en un clic)

Pour les clients enregistrés, il est possible de commander des paniers et des produits éligibles par commande rapide sans devoir passer par tout le processus habituel de paiement. Cliquer sur "Commander maintenant" permet de déclencher la commande dans les conditions indiquées en mode commande rapide. La commande rapide implique l'acceptation de nos conditions générales de vente.

Droit de rétractation et de retour

Chez Conrad, vous bénéficiez d'un droit de retour total. Chez Conrad, vous achetez votre marchandise avec un droit de retour de 14 jours, c'est à dire que le contrat de vente n'entrera en vigueur qu'au bout de 14 jours à compter de la date de la facture. Si la marchandise ne correspondait pas à vos attentes, vous pouvez nous renvoyer le produit sans trace d'usage, dans son emballage d'origine, affranchi et dans un délai de 14 jours. Veuillez tenir compte du fait que seul les colis affranchis seront acceptés. Sont exclus du droit de retour : supports de données, audio et vidéo, piles, accumulateurs, CD, livres, logiciels (uniquement si l'emballage a été ouvert), semi-conducteurs ou produits similaires, ampoules, pièces et composants intégrés déjà montés, commandes spéciales (pièces de rechange, etc...), cartes téléphoniques ainsi que les cartes de voyages, marchandises vendues au mètre, consommables, modules Viaccess et produits d'hygiène (liste non exhaustive). Les frais de port pour le retour sont à la charge de l'expéditeur. Remboursements des clients : les avoirs sont crédités directement sur leur compte client chez Conrad. Si vous souhaitez un règlement, veuillez nous faire parvenir un bulletin de versement dès que possible pour le remboursement ; sinon, des frais de traitement de CHF 8.– seront déduits du montant remboursé par la banque ou la poste.

Réserve de propriété

Les marchandises livrées restent notre propriété jusqu'au paiement intégral.

Livraison

La livraison s'effectue exclusivement conformément aux conditions de conditions de paiement et de livraison de Conrad. Toute commande passée par un mineur requiert la signature du parent ou du tuteur.

Exclusion de responsabilité

Le client est lui-même responsable du choix et de l'utilisation des produits. Les demandes de dommages-intérêts de quelque nature que ce soit sont exclues dans la mesure où le dommage n'est pas causé intentionnellement ou dû à une négligence de notre part. Nous déclinons en tout cas toute responsabilité pour des dommages consécutifs ou indirects.

Tribunal compétent

Le lieu d'exécution et le tribunal compétent est le lieu du siège de notre entreprise, conformément à l'inscription au registre du commerce : Wollerau (SZ).

Homologations réglementaires

Informations concernant les homologations réglementaires en Suisse.

Equipements radio et de télécommunication

Les appareils non conformes au marché suisse ne peuvent pas être livrés en Suisse. Conformément à l'article 34 de la loi sur les télécommunications, il est interdit, sous peine d'amende, de vendre ou d'utiliser en Suisse les équipements de télécommunication qui ne sont pas approuvés par l'OFCOM. Veuillez tenir compte de la mention : « Non livrable en Suisse ! » Si, suite à une erreur de notre part, des produits concernés n'avaient pas cette mention, ils seront supprimés de notre assortiment dès que nous en aurons pris connaissance. Attention : Certains produits présents dans notre catalogue nécessitent une licence pour leur utilisation (radio amateur, radiocommunication professionnelle ou

aéronautique, etc.) Pour de plus amples informations, notre service technique est à votre entière disposition.

Prises secteur avec norme Schuko allemande/ européenne

Pour les appareils dotés d'une fiche mâle Schuko, nous joignons un adaptateur (que vous ne pourrez plus démonter par la suite) conforme aux normes suisses. Cet adaptateur doit absolument être monté avant usage de l'appareil. Les appareils dotés d'une prise Schuko ne peuvent malheureusement pas être modifiés et ne sont donc pas vendus. Ces derniers sont identifiés par la mention « Non livrable en Suisse ! ».

Loi sur les produits chimiques

Certains produits ne peuvent pas être livrés en Suisse, en raison de leur dangerosité ou d'informations manquantes. Pour les produits livrés, veuillez tenir compte des indications de danger mentionnées sur l'emballage, ainsi que les informations du fabricant concernant l'utilisation et les premiers secours. En cas de doute, n'hésitez pas à contacter le service client ou le service technique.

Garantie 24 mois

Chez Conrad, vous bénéficiez d'office d'une garantie d'au moins 24 mois

La date de facturation est la date du début de la garantie. Nous nous réservons le droit de procéder à une réparation des produits ou un échange de produits. Si cela n'est pas possible, nous vous remboursons le prix d'achat. Des dommages et intérêts ne peuvent être octroyés qu'en cas de négligence grave. Le droit à la garantie est exclu en cas d'utilisation inappropriée, de dommages consécutifs et d'interventions techniques par des tiers. Une réduction du prix du produit est également exclue. Dans le cas d'une réparation, nous prenons en charge les dépenses jusqu'au montant du prix d'achat du produit défectueux. Sont également exclus de la garantie : consommables et produits complémentaires, tels que les cartouches d'encre, toner, aérosols, piles, accus, semi-conducteurs, tambours photoconducteurs, CD/DVD vierges, ampoules, logiciels avec emballage ouvert, etc. (liste non exhaustive).

Garantie longue durée 48 mois

Pour de nombreux produits de notre assortiment vous pouvez également bénéficier d'une garantie longue durée de 48 mois pour davantage de sécurité.

Profitez de 2 ans de garantie supplémentaires et nous prenons à notre charge les éventuelles réparations et les échanges de produits. Contre une participation modique, commandez cette extension de garantie avec votre appareil. Ce service s'applique sur notre boutique en ligne, par téléphone, fax, ou dans nos magasins.

Prix catalogue

Nous nous efforçons, grâce à des contrats à long terme avec nos fournisseurs, de garantir nos prix pour la durée de validité du catalogue, sous réserve de fautes d'impression éventuelles (prix, caractéristiques techniques, etc...). Des hausses ou des baisses de prix, dues à des fluctuations extrêmes de cours ou à d'autres évolutions économiques sont possibles. Ce sont les prix en vigueur le jour de la commande qui font foi.

Le prix de vente des produits ne nous permet pas d'offrir des conditions à long terme, des remises, etc. Conrad Electronic AG se réserve le droit de calculer des prix spécifiques dans certains cas. Les prix sont fermes, indiqués en CHF, incluent la TVA (la TVA est indiquée séparément sur la facture pour les entreprises). Les frais de reprise des appareils usagés et les frais SUISA sont compris dans les prix catalogue.

Professionnalisme – Efficacité – Économie

Tous vos souhaits sont réalisés

Nos services sont à votre disposition

Service de réparation

Notre service de réparation vous aide pour les produits achetés chez Conrad pendant la durée de garantie mais aussi au-delà. Le cas échéant, nous transmettons votre ordre de remise en état directement au fabricant. Toutefois, si une réparation est demandée et qu'aucun défaut n'est constaté, un forfait de CHF 25.– vous sera facturé. Pour des défauts résultant d'une mauvaise manipulation ou du non-respect des instructions du mode d'emploi, les frais de réparation et de remise en état de l'appareil vous seront facturés.

Service de devis

Nos services s'adaptent à vos besoins comme l'attestent les nouvelles fonctionnalités de notre site internet. Une fois enregistré sur notre site, vous profiterez de fonctions de gestion pratiques et de nombreux avantages. Connectez-vous à votre compte et vous profiterez des avantages associés à votre compte client..

Le service de devis intéressera les clients habitués à acheter en grandes quantités. Contactez-nous pour recevoir une offre personnalisée.

Service Pièces de rechange

32 000 pièces de rechange à votre disposition rapidement et de façon fiable !
Veuillez commander les pièces de rechange uniquement par écrit. N'oubliez pas de nous indiquer le type de l'appareil avec la référence produit ainsi qu'une désignation précise des pièces requises. Les pièces de rechange sont en principe exclues du droit de retour.

Vous trouverez la plupart des données ici :

produktinfo.conrad.com

Service de téléchargement

Vous trouverez de nombreuses fiches produits et les modes d'emploi directement sur notre site **Internet**.

Dans la mesure du possible, nous fournissons gratuitement pour les produits Conrad toutes les documentations disponibles. En cas de demande écrite, veuillez indiquer la désignation exacte du produit avec son n° de référence.

Services Circuits imprimés et gabarits

Vous avez besoin d'un ou de deux prototypes d'une configuration de circuits imprimés ou d'une petite série, vous cherchez des gabarits CMS personnalisés ? Le service Circuits imprimés est fait pour vous ! Gagnez en productivité et efficacité grâce au service circuits imprimés et gabarits CMS : une excellente qualité industrielle à prix abordable.

Service eProcurement

Avec eProcurement, vous bénéficiez pour vos approvisionnements des avantages des catalogues électroniques ainsi des intégrations : réalisez des économies et gagnez du temps ! La solution eProcurement de Conrad vous offre une plus grande flexibilité et autonomie – quand vous voulez, 24h/24. Nous mettons à votre disposition l'intégralité de nos catalogues Conrad ou des catalogues numériques (différents formats de classification et d'export possibles) créés d'après vos exigences pour votre système d'e-procurement.

Service d'étalonnage

Grâce à notre accord avec un partenaire de renom, testo industrial services, notre service d'étalonnage n'a jamais été aussi professionnel !

Certificat ISO : respect des normes de la série DIN ISO 9000 pour l'assurance qualité.

Certificat DKD : Document officiel homologué selon les directives du service allemand d'étalonnage (Deutscher Kalibrier-Dienst). Conforme aux normes de la série DIN EN 17025. L'étalonnage peut s'effectuer sur de nouveaux appareils comme sur des appareils de mesure existants. Les prix actuels sont disponibles dans la liste de prix actuelle sur Internet à l'adresse ci-dessous :

conrad.ch/service

Vous recevrez en général vos appareils de mesure étalonnés sous 2 semaines, y compris un certificat d'étalonnage (procès-verbal de contrôle). Veuillez envoyer les appareils à étalonner avec une note et la mention « service d'étalonnage ».

Service Environnement

Les emballages composés de matériaux recyclés sont recyclables. Notre objectif à terme est de n'utiliser que des emballages à base de matériaux écologiques.

Si vous ne souhaitez pas réutiliser nos cartons d'emballage, vous pouvez les plier et nous les renvoyer.

Pensez-y : les piles, accumulateurs et appareils électriques usagés sont des déchets spécifiques. Vous pouvez simplement nous les retourner. Nous vous garantissons une élimination respectueuse de l'environnement.

Vous trouverez tous nos services sur notre site Internet, dans la rubrique « Aide & services »

Version : 24 Février 2020