Conditions Générales de la boutique en ligne de Samsung Electronics Switzerland GmbH

Version : Octobre 2026

Les présentes conditions générales de la boutique en ligne, y compris tous les documents qui y sont mentionnés («CG de la boutique en ligne»), vous informent des conditions dans lesquelles nous vous proposons et vous livrons les produits («produits») listés dans notre boutique en ligne («notre boutique en ligne»). Les conditions générales de la boutique en ligne ne s'appliquent pas à la vente de nos produits par des tiers. Veuillez lire attentivement les présentes CG de la boutique en ligne avant de commander des produits dans notre boutique en ligne.

1. Qui sommes-nous?

Nous sommes l'entreprise Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zurich («Samsung» ou «nous») et nous exploitons la boutique en ligne.

2. Champ d'application

Pour les commandes passées via la boutique en ligne, les présentes conditions générales de vente de la boutique en ligne s'appliquent exclusivement. Samsung se réserve le droit de modifier les CG de la boutique en ligne à tout moment. La version des CG de la boutique en ligne valable au moment de votre commande est déterminante.
Une modification unilatérale des CG de la boutique en ligne par le client ou des conditions divergentes des clients ne sont pas reconnues.

3. Offre

3.1. Notre offre s'adresse exclusivement aux clients ayant leur domicile ou le siège de leur entreprise en Suisse. Les livraisons sont réalisées exclusivement à des adresses en Suisse.

3.2. L’offre est valable aussi longtemps qu’elle est visible dans la boutique en ligne et/ou jusqu’à épuisement des stocks. Des changements de prix et de la gamme sont à tout moment possibles. Les images présentées dans les publicités, les brochures, dans la boutique en ligne, etc. le sont à titre d’illustration et ne sont pas contraignantes.

4. Conditions de la commande

Pour commander nos produits par le biais de notre boutique en ligne, vous devez :

a) avoir la capacité juridique de conclure des contrats contraignants,

b) être domicilié en Suisse.

5. Processus de commande et conclusion du contrat

5.1. La présentation de nos marchandises et la possibilité de commander dans la boutique en ligne ne constituent pas une offre ferme de notre part.

5.2. Vous pouvez sélectionner des produits de notre gamme, tels que des terminaux mobiles et leurs accessoires, et les mettre dans le «panier» en cliquant sur le bouton «ajouter au panier».

5.3. Avant d’envoyer votre commande, vous pouvez modifier et consulter les données à tout moment. En envoyant votre commande, vous acceptez les CG de la boutique en ligne et prenez connaissance de la déclaration de protection des données de la boutique en ligne Samsung. Seule votre commande via le bouton «acheter maintenant» constitue une offre ferme pour la conclusion d’un contrat de vente.

5.4. Lorsque vous nous passez une commande, nous vous envoyons un e-mail à l’adresse électronique que vous nous avez fournie pour confirmer la réception de votre commande, en indiquant le numéro de référence de la commande («confirmation de la commande»). Cette confirmation de commande ne constitue pas encore une acceptation de votre offre mais vise uniquement à vous informer que nous avons reçu votre commande.

5.5. Un contrat de vente n’est conclu avec nous que lorsque nous vous envoyons le produit commandé et que nous vous confirmons l’envoi par un deuxième e-mail («confirmation d’envoi») («contrat»). Selon le mode de paiement choisi, les paiements peuvent être initiés dès vous terminez votre commande dans la boutique en ligne. Toutefois, la conclusion du contrat n’en est pas affectée. Si le contrat n’est pas conclu, le paiement sera remboursé.

5.6. Le contrat conclu entre Samsung et vous-même s’applique uniquement aux produits confirmés dans la confirmation d’envoi ou qui vous ont été livrés. Si votre commande comprenait d’autres produits, ceux-ci ne sont pas couverts par le contrat et il n’y a aucune obligation de vous livrer ces produits jusqu’à ce que l’envoi des produits concernés soit confirmé dans une confirmation d’envoi séparée.

5.7. Nous sommes libres de refuser votre commande totalement ou partiellement sans en indiquer les raisons. En particulier, nous pouvons refuser votre commande :

a) si le produit n’est pas disponible (voir aussi le point 7, Disponibilité),

b) si votre commande dépasse la quantité habituelle pour un ménage,

c) si votre ordre de paiement n’a pas été autorisé ou a été rejeté,

d) s’il y a eu une erreur dans le prix ou la description du produit (voir également le point 10, Prix et paiement), ou

e) si vous ne remplissez pas les conditions de la commande du point 4.

Dans ce cas, le client sera informé et tout paiement déjà effectué lui sera remboursé. Toute autre réclamation est exclue.

6. Droit au retour

6.1. Nous vous accordons un droit de retour pendant une période de 14 jours à compter de la livraison des marchandises. Toutefois, la condition préalable au droit de retour au prix total d’achat est que les marchandises

soient dans leur emballage d’origine, propres, non utilisée et non endommagées, ne présentent aucune trace d’utilisation et soient retournées dans leur intégralité (y compris l’emballage, les éventuels accessoires et les notices d’emballage). Si le sceau est brisé, nous vous facturons une déduction de 20% sur le prix d'achat, au minimum CHF 20.-. Le retour de la marchandise sans l'emballage, notice d'emballage et/ou accessoires est exclu du droit de retour.

Pour les promotions avec avantages (comme les promotions de bundle ou les cadeaux), l'avantage doit également être restitué en cas de retour de l'article. En cas de retour incomplet, nous sommes en droit de facturer la différence.

Sont exclus du droit de retour les produits Bespoke de toutes les catégories de produits, le remboursement de la rémunération des services (p. ex. services d'installation) articles d'hygiène ouverts (casques Bluetooth, casques filaires, écouteurs, etc.) ainsi que les cas d'abus à la discrétion de Samsung.

6.2. Afin d’exercer votre droit de retour, vous devez nous en informer dans ce délai (Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zurich, Tél. : 0800 726 100, adresse électronique : e-store_ch@samsung.com ou les possibilités de contact prévus dans la boutique en ligne), au moyen d’une déclaration claire sur la demande de retour.

6.3. Les marchandises doivent être retournées avec le justificatif d’achat et, si la livraison était accompagnée d’un bordereau de retour, avec le bordereau de retour rempli. Votre retour doit être effectué immédiatement, en tout cas au plus tard dans les quatorze jours suivant votre demande de retour, à l’adresse postale que nous indiquons dans le cadre du traitement du retour ou par l’intermédiaire d’une société de transport que nous mandatons. Les frais de retour sont à votre charge.

6.4. Conséquences du retour

Nous vous rembourserons le paiement reçu de votre part, après déduction des frais mentionnés au chiffre 6.1. Pour ce remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire exprès avec vous. Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu et contrôlé la marchandise.

7. Disponibilité, délais de livraison, livraison, prestations supplémentaires et obligation de contrôle

7.1. Les délais de livraison indiqués dans la boutique en ligne ou dans la confirmation de commande ne sont pas contraignants.

7.2. Si aucun exemplaire du produit que vous avez sélectionné n'est disponible au moment de votre commande, nous vous en informerons immédiatement. Si le produit est indisponible de façon permanente, nous ne délivrerons pas de déclaration d'acceptation. Dans ce cas, il n'y a pas de contrat. Si le produit désigné par vous dans la commande n'est que temporairement indisponible, nous vous en informerons immédiatement dans la confirmation de la commande.

7.3. En cas de retard de livraison de plus de deux semaines, vous avez uniquement et exclusivement le droit de vous retirer de votre commande (offre de contrat) par déclaration écrite. Toute autre prétention liée à un retard de livraison est exclue. Par ailleurs, nous sommes également en droit de refuser votre commande en cas de retard de livraison. Dans ce cas, nous vous rembourserons immédiatement les paiements que vous avez déjà effectués.

7.4. Le délai de livraison est prolongé de manière appropriée en cas de circonstances de force majeure affectant la livraison (par exemple, grève, guerre, terrorisme, incendie, eau, ordonnances des autorités, goulots

d’étranglement dans les transports sans qu’il y ait faute de notre part et suite à tous les autres obstacles que, d’un point de vue objectif, nous n'avons pas causés). En cas de force majeure, la livraison ou toute autre prestation est définitivement impossible, toute obligation est exclue et nous sommes en droit de résilier le contrat dans son intégralité ou de nous en retirer partiellement. Les paiements déjà effectués pour les marchandises en question vous seront remboursés soit intégralement (en cas de retrait complet), soit pour les marchandises non disponibles (en cas de retrait partiel). Toutes autre prétentions et réclamations sont exclues.

7.5. Nous sommes autorisés à effectuer des livraisons partielles de produits inclus dans une commande qui peuvent être utilisés séparément, les frais d’envoi supplémentaires qui en résultent étant à notre charge.

7.6. Notre zone de livraison couvre la Suisse.

7.7. La livraison des produits n’inclut normalement pas l’installation, sauf si nous l’avons expressément indiqué pour un produit dans notre boutique en ligne.

7.8. Des prestations supplémentaires payantes, telles que l’installation et l’élimination, sont proposées dans notre boutique en ligne pour certains produits.

a) L’installation comprend la livraison, le déballage, le montage et le raccordement des produits commandés, y compris l’enlèvement des emballages.

b) L’élimination comprend l’enlèvement du produit mentionné dans votre commande et son élimination dans le respect de l’environnement. Le produit à éliminer doit correspondre au produit commandé par son type et sa quantité et il doit être mis à disposition par vos soins dans un état transportable, pour la date de livraison convenue.

c) La teneur et les coûts des prestations supplémentaires sont décrits dans notre boutique en ligne.

d) Si la prestation d'installation ne peut pas être effectuée pour des raisons qui vous sont imputables (par ex. absence à la date convenue, informations fausses sur les dimensions des produits à enlever, etc.), le client n'a aucun droit à une réduction sur la facture ni au remboursement des prestations supplémentaires payées.

7.9. Vos obligations de contrôle

En cas des dommages apparents sur l'emballage ou sur la marchandise livrée, vous devez immédiatement vous réclamer auprès du prestataire de services (par exemple, transporteur, bureau de poste) et en refuser la réception, sans préjudice de vos droits à la garantie. Tout dommage lié au transport doit également être immédiatement signalé à la boutique en ligne.

En outre, vous devez vérifier la marchandise à la réception et nous signaler par e-mail à e-store_ch@samsung.com tout défaut ou différence par rapport à la commande dans un délai de 7 jours calendaires.

8. Réserve de propriété

La marchandise livrée reste notre propriété jusqu'au règlement complet de toutes les créances à votre encontre découlant du contrat d'achat. Tant que cette réserve de propriété existe, vous ne pouvez ni revendre la marchandise ni en disposer ; en particulier, vous ne pouvez pas accorder contractuellement à des tiers des droits d'utilisation de la marchandise. Nous sommes en droit de procéder à une inscription correspondante dans le registre des réserves de propriété.

9. Transfert des avantages et des risques

Le risque de destruction accidentelle, de dommage accidentel ou de perte accidentelle de la marchandise livrée, y compris le vol, vous est transféré dès le moment où la marchandise est remise pour expédition à l'adresse de livraison que vous avez indiquée ou dès que vous êtes en demeure.

10. Prix et paiement

10.1. Tous les prix indiqués dans notre boutique en ligne sont exprimés en francs suisses, y compris la taxe sur la valeur ajoutée («TVA») et, le cas échéant, une taxe anticipée de recyclage («TAR») ainsi que la redevance SUISA. Les prix de nos produits et les frais d'envoi peuvent changer à tout moment. Si nous vous avons déjà envoyé une confirmation de commande, les prix et les frais d'envoi qui y sont indiqués s'appliquent.

10.2. Les frais d'envoi exacts ou leur calcul dépendent du type de livraison et sont indiqués séparément au début du processus de commande. Les frais d'envoi exacts sont également indiqués dans le processus de commande. Tous les autres frais supplémentaires (par exemple, supplément en fonction du moyen de paiement choisi) sont indiqués et vous sont facturés séparément.

10.3. Notre boutique en ligne contient un grand nombre de produits et il peut arriver à tout moment que, malgré tous nos efforts, certains des produits mentionnés dans notre boutique en ligne soient affichés à un prix incorrect. Nous vérifions normalement les prix dans le cadre de nos procédures d'envoi, de sorte que dans les cas où le prix correct d'un produit est inférieur au prix que nous indiquons, nous vous facturerons le montant le plus bas lors de l'envoi du produit. Si le prix correct d'un produit est supérieur au prix indiqué dans notre boutique en ligne, nous vous contacterons généralement à notre discrétion pour convenir de la marche à suivre. Toutefois, nous nous réservons le droit de refuser votre commande sans vous contacter en plus. Nous vous informerons immédiatement si votre commande est rejetée.

10.4. Lors du traitement de la commande, Samsung part du principe que les conditions de la commande énoncées au point 4 sont remplies et traite les commandes en conséquence (y compris les questions fiscales). Samsung n'effectuera aucun traitement individuel de la commande qui s'en

écarte si les conditions de la commande ne sont pas remplies (par exemple, si vous vivez à l'étranger). En particulier, les demandes de remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée incluse dans le prix d'achat et résultant d'une commande contraire aux conditions de la commande, conformément au point 4, sont exclues.

10.5. Vous pouvez payer nos produits selon les méthodes de paiement disponibles dans la boutique en ligne. Les cartes de crédit que nous acceptons sont affichées lors du processus de paiement dans la boutique en ligne. Nous pouvons également proposer un paiement sur facture ou le paiement échelonné, à notre discrétion. Le paiement sur facture ou le paiement échelonné peut également être soumis à certaines conditions, comme une vérification de votre solvabilité de notre part ou par un tiers chargé par nous de cette vérification. En cas de paiement sur facture ou de paiement échelonné, nous cédons la créance du prix d'achat à notre partenaire de paiement concerné qui se chargera du traitement du paiement. La facture ou le plan de paiement convenu vous sera envoyée de notre partenaire de paiement directement à l'adresse électronique que vous avez fournie lors de votre commande. Le montant de la facture doit être réglé sur le compte indiqué, dans le délai de paiement précisé. En cas de retard de paiement, des intérêts de retard ainsi que des frais de traitement sont encourus, conformément aux conditions générales du partenaire de paiement concerné. En passant votre commande, vous acceptez cette cession de créances.

10.6. Selon le mode de paiement choisi, un débit sera effectué lorsque votre commande sera finalisée. Si un contrat n'est pas conclu, par exemple parce que le produit que vous avez commandé n'est pas disponible, nous vous rembourserons les montants déjà reçus.

11. Possibilité d’annulation en cas de suspicion de fraude

Nous nous réservons le droit, en cas de suspicion justifiée de comportement abusif ou frauduleux de votre part en relation avec l’utilisation de notre boutique en ligne, avec notification appropriée de ne pas exécuter les services contractuels, de résilier les contrats unilatéralement avec effet immédiat et, si nécessaire, d’engager des poursuites judiciaires à votre encontre ou les tiers auxquels la suspicion se rapporte, sauf si vous réfutez la suspicion immédiatement après avoir reçu la notification.

12. Notre politique de retour

12.1. Si vous souhaitez nous retourner un produit, veuillez nous contacter en utilisant les possibilités de contact prévues dans la boutique en ligne, par e-mail ou par téléphone via le service clientèle (voir le point 15.2, Notifications). Nous vous informerons ensuite des modalités de retour du produit.

12.2. Si vous pensez qu’un produit que vous avez commandé est défectueux, vous devez nous contacter en utilisant les moyens de contact prévus dans la boutique en ligne, par message électronique ou en contactant le service clientèle (voir le point 15.2, Notifications). Nous vous informerons des mesures à prendre.

12.3. Lorsque vous nous retournez un produit, nous vous recommandons de vous procurer une preuve de livraison. Sans preuve de livraison, nous ne pouvons pas offrir de remboursement bonne volonté en cas de perte au cours de l'envoi postal. Dans tous les cas, nous nous réservons le droit de contrôler le produit et le défaut.

13. Garantie

13.1. Le justificatif d’achat vous sera envoyé en même temps que la commande. Il doit être conservé avec soin. Sans ce justificatif, une demande de garantie est nulle.

13.2. Pour défaut eventuel, nous fournissons une garantie de 2 ans.

13.3. Le droit de garantie est satisfait, à notre discrétion, par l'amélioration (réparation) ou la livraison d'une marchandise de remplacement équivalente et exempte de défauts. Les améliorations (réparations) sont effectuées par un partenaire de service mandaté par nous. Vous n'êtes pas autorisé à confier la réparation à des tiers. Dans un tel cas, il n'y a pas de demande de remboursement des frais.

13.4. Les informations fournies dans notre boutique en ligne (par exemple les descriptions de produits, les illustrations, les dimensions, les poids, les spécifications techniques) sont sous réserve d'erreurs et ne constituent pas une garantie pour les propriétés.

14. Responsabilité

14.1. **Toutes demandes de dommages et intérêts sont exclues dans la mesure où la loi le permet.** Samsung décline notamment toute responsabilité en cas (i) de négligence légère, (ii) de dommages indirects et consécutifs, ainsi que de manque à gagner, (iii) d'économies non réalisées, (iv) de dommages résultant d'un retard de livraison, ainsi que (v) de tout acte ou omission des auxiliaires de Samsung, que ce soit à titre contractuel ou extracontractuel. Sont exclues les demandes de dommages-intérêts pour atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé ainsi que la responsabilité pour d'autres dommages fondés sur la faute intentionnelle ou négligence grave de notre part.

14.2. Les dispositions de la loi sur la responsabilité du fait des produits restent inchangées.

14.3. Vous êtes tenu de préserver la confidentialité de vos identifiants d'accès pour tous les comptes via lesquels vous effectuez des commandes ou d'autres transactions chez nous, et de prendre les mesures de sécurité appropriées pour empêcher tout accès non autorisé. Cela comprend notam-

ment : l'utilisation d'un mot de passe sécurisé, l'utilisation de versions récentes de navigateurs, ainsi que l'utilisation de logiciels antivirus à jour et d'autres mesures de protection courantes. Toutes les actions effectuées via vos comptes vous sont imputées. Vous êtes notamment responsable des commandes et autres activités effectuées via votre compte client.

15. Notifications

15.1. En utilisant notre boutique en ligne, vous acceptez que la communication avec nous se fasse principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par e-mail ou vous fournirons des informations en affichant des notifications sur notre boutique en ligne. À des fins contractuelles, vous acceptez ces moyens de communication électroniques.

15.2. Toutes les communications formelles que vous nous envoyez doivent être adressées à Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zurich, N° de Tél. : 0800 726 100, adresse électronique : e-store_ch@samsung.com.

16. Transfert de droits et d'obligations

16.1. Vous ne pouvez pas transférer, céder ou grever le contrat ou tout droit ou obligation qui en découle sans notre consentement écrit préalable.

16.2. Nous pouvons, à tout moment, transférer, céder ou grever le contrat ou nos droits ou obligations en découlant. Nous pouvons faire appel à des sous-traitants pour exécuter le contrat.

17. Protection des données

17.1. Vos données à caractère personnel seront collectées, traitées et utilisées afin de fournir nos services conformément à notre déclaration de protection des données.

17.2. Les données nécessaires à la fourniture de services et à l'exécution du contrat peuvent également être transmises à des partenaires de services mandatés (tels que des entreprises de logistique, des partenaires de services ou une agence de recouvrement).
17.3. Si, dans le cadre d'une commande, vous indiquez l'adresse de livraison d'un tiers, vous garantissez que vous êtes autorisé à nous transmettre les données à caractère personnel de ce tiers afin que nous puissions fournir nos prestations. Vous nous dégagez de toute responsabilité vis-à-vis des réclamations de tiers résultant d'une éventuelle transmission non autorisée de ces données.

18. Renonciation

Si nous ne faisons pas valoir des droits contractuels quelconques, cela ne sera pas considéré comme une renonciation à ces droits. Une renonciation à nos droits n'est effective que si nous la déclarons expressément par écrit.

19. Clause salvatrice

Si certaines dispositions des présentes CG de la boutique en ligne devaient être intégralement ou partiellement nulles ou invalides, la validité des CG de la boutique en ligne ne serait pas affectée à d'autres égards. Les dispositions légales s'appliquent, le cas échéant, en lieu et place des dispositions nulles.

20. Notre boutique en ligne

20.1. Nous sommes les propriétaires ou les détenteurs de licences de tous les droits de propriété intellectuelle dans notre boutique en ligne et sur les contenus qui y sont disponibles. Vous ne pouvez utiliser notre boutique en ligne et son contenu qu'à des fins personnelles et non commerciales. Toute autre utilisation ou reproduction de notre boutique en ligne ou des contenus disponibles sur celui-ci est interdite.

20.2. Notre boutique en ligne vous est fournie sans aucune garantie de quelque nature que ce soit. Bien que nous nous efforcions de faire en sorte que notre boutique en ligne soit disponible à tout moment, nous n'acceptons aucune responsabilité si notre boutique en ligne est indisponible à tout moment ou pendant une période donnée. Nous ne garantissons pas que notre boutique en ligne ou le serveur qui le rend disponible sont exempts de virus ou de bogues.

21. Droit applicable et lieu de juridiction

21.1. Seul le droit matériel suisse est applicable, à l'exclusion des dispositions sur les conflits de lois et de la convention des nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

21.2. Sauf pour les litiges avec les consommateurs, le lieu de juridiction exclusif pour toutes les actions en justice est le siège de Samsung Electronics Switzerland GmbH.

En cas de litige concernant les contrats conclus avec des consommateurs, le tribunal du domicile ou du siège de l'une des parties est compétent lorsque l'action est intentée par le consommateur. Le tribunal du lieu du domicile du client est compétent pour les actions intentées par Samsung Electronics Switzerland GmbH.