

Conditions générales de vente

(Dernière mise à jour : février 2025)

1. EXPLOITANT DU SITE INTERNET

Ce site Internet www.pocketbox.ch ainsi que les fonctionnalités d'e-commerce permettant d'accomplir toutes les tâches relatives au traitement, à l'expédition et à la facturation des commandes passées sur le site Internet (le « Site Internet ») sont exploités par British American Tobacco Switzerland SA, Route de France 17, 2926 Boncourt, Suisse (« BAT » ou « nous »).

2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales de vente (les « CGV ») s'appliquent à tous les contrats conclus entre vous, en tant que client, et BAT, en tant qu'exploitant du Site Internet et de ses fonctionnalités d'e-commerce. En démarrant le processus de commande, vous acceptez les CGV dans la version en vigueur au moment de votre commande. Il est de votre responsabilité de consulter régulièrement les CGV.

Tous les produits Pocketbox (collectivement, les « Produits ») sont vendus sur le Site Internet exclusivement aux consommateurs de tabac et/ou de nicotine de plus de 18 ans résidant en Suisse au moment de leur commande.

BAT se réserve le droit de modifier à tout moment la gamme de Produits proposée ou de retirer définitivement certains Produits.

En cas de différence entre les versions française et allemande des CGV, la version française prévaudra.

3. CONCLUSION DU CONTRAT

La présentation des Produits sur le Site Internet ne constitue pas une offre juridiquement contraignante, mais un catalogue en ligne non contractuel.

Une commande ferme n'est déclenchée qu'une fois que vous avez saisi toutes les données nécessaires à l'exécution du contrat, accepté les CGV et cliqué sur le bouton « Commander ». Tant que vous n'avez pas cliqué sur ce bouton, vous pouvez ajouter des Produits à votre commande sans engagement et modifier vos données. Lorsque vous passez commande, celle-ci est considérée comme une offre de conclusion de contrat entre vous et nous.

Vous verrez alors s'afficher une confirmation de commande, qui vous sera également envoyée par e-mail. Nous vous recommandons de conserver et d'enregistrer cette confirmation de commande et les CGV.

La confirmation de commande ne constitue pas une acceptation de la commande. La confirmation contiendra toutes les informations utiles concernant votre commande. Si cette confirmation de commande contient des informations erronées, vous avez l'obligation d'en aviser BAT immédiatement (voir coordonnées à l'article 12 ci-dessous).

Votre commande est acceptée par BAT et l'achat est réputé effectué dès que vous aurez payé la facture qui vous sera envoyée avec la confirmation de commande et que BAT aura traité votre commande.

Si nous décidons de ne pas accepter l'une de vos commandes, nous vous en informerons en bonne et due forme.

Le contrat n'est accepté que pour les Produits explicitement énumérés dans la facture ou l'e-mail de livraison. L'exécution du contrat se limite à ces Produits énumérés.

La quantité maximale de Produits susmentionnée peut être modifiée par BAT à tout moment :

- Maximum 2 produits par commande pour les particuliers, c'est-à-dire les clients non professionnels ;
- Pas de quantité maximale pour les entreprises clientes, mais la quantité minimale de commande est de 100 (et ensuite toujours par multiples de 100, c'est-à-dire 100, 200, 300).

4. PRÉSENTATION, DISPONIBILITÉ ET LIVRAISON DES PRODUITS

Nous déclinons toute responsabilité à l'égard de la description et de la présentation des Produits sur le Site Internet si celles-ci contiennent des erreurs typographiques, des inexactitudes ou des omissions.

BAT fera tout son possible pour s'assurer d'une disponibilité maximale des Produits proposés sur le Site Internet. L'affichage d'un Produit sur le Site Internet ne signifie pas nécessairement que nous garantissons la disponibilité de ce produit.

Si certains Produits commandés sont indisponibles, il se peut que BAT ne puisse pas honorer votre commande dans son intégralité. Dans ce cas, BAT se réserve le droit d'annuler votre commande ou de ne livrer qu'une partie des Produits commandés. BAT vous avisera en conséquence.

BAT livrera votre commande, conformément à l'e-mail de livraison, à l'adresse indiquée sur votre confirmation de commande. Si vous n'êtes pas présent(e) à l'adresse indiquée lors de la livraison de la commande, les Produits seront déposés, si possible, dans votre boîte aux lettres. En cas d'échec de la livraison à la date spécifiée, vous recevrez une invitation à récupérer votre colis contenant des indications sur la marche à suivre. BAT peut disposer librement des Produits qui n'ont pas été récupérés au bureau de poste et qui y ont été renvoyés.

Nous livrerons uniquement aux adresses situées en Suisse.

Sauf accord écrit contraire, les frais d'expédition sont pris en charge par BAT.

Les commandes sont généralement livrées dans un délai de maximum 2 à 4 semaines à compter de la commande.

Les calendriers et délais de livraison ne sont pas garantis et peuvent varier. Vous ne recevrez aucun dédommagement en cas de retard de livraison. Vous pouvez ne pas choisir de date de livraison spécifique ou opter pour une livraison à une date précise. Aucune livraison n'est effectuée le dimanche ou pendant les jours fériés nationaux ou cantonaux. Toute responsabilité à l'égard des délais de livraison est exclue.

5. REVENTE

Tout achat effectué sur ce Site Internet est destiné uniquement à un usage privé et non commercial.

La revente ou le transfert de Produits achetés sur le Site Internet à des tiers est strictement interdit et sera considéré comme une violation substantielle des présentes CGV. Si la revente est interdite, les acheteurs sont en revanche autorisés à distribuer gratuitement les pocketbox.

6. PRIX

Tous les prix indiqués sur le Site Internet sont en francs suisses et incluent la TVA au taux applicable.

BAT se réserve le droit de modifier les prix des Produits affichés sur le Site Internet à tout moment.

Les prix applicables à votre commande seront ceux indiqués au moment de votre commande.

7. PAIEMENT

Le paiement de votre commande se fait par virement bancaire. Veuillez noter que votre commande ne sera traitée qu'après réception de votre paiement.

Lors du paiement, nous vous demandons de bien vouloir mentionner la référence de commande dans le motif du paiement.

8. VOL ET UTILISATION DES PRODUITS

Une fois que les Produits vous ont été livrés ou ont été déposés dans votre boîte aux lettres, nous sommes dégagés de toute responsabilité en cas de vol ou d'utilisation inappropriée. L'achat de Produits est destiné à un usage personnel uniquement. Il n'appartiendra qu'à vous de veiller à ce qu'aucun mineur de moins de 18 ans n'acquiert ou n'utilise les Produits.

9. GARANTIES

Vous devez examiner les Produits livrés dès que possible, conformément aux pratiques commerciales usuelles, et informer immédiatement notre service client de tout défaut (voir article 12 ci-dessous). Dans le cas contraire, les Produits seront réputés approuvés. Vous êtes réputé(e) avoir approuvé les Produits dans la mesure où vous ne signalez pas de défaut à notre service client par e-mail dans les 8 jours suivant la livraison.

Vous devez informer notre service client VUSE de tout défaut qui n'a pas pu être détecté lors de la vérification conformément à la section précédente, dès que vous le découvrez. Sinon, les Produits commandés seront réputés avoir été approuvés relativement à ces défauts.

Après avoir contacté le service client VUSE, nous vous fournirons une étiquette de retour afin que vous puissiez nous retourner les Produits sans frais. Le Produit défectueux doit nous être retourné avec une copie de la facture.

Nous offrons une garantie en remplaçant les Produits défectueux. Une fois que nous aurons reçu le Produit défectueux, nous vous livrerons un article non défectueux (de remplacement) dans un délai de 14 jours ouvrés. Les produits retournés par les clients redeviennent notre propriété.

Si la prestation secondaire échoue (deux essais), vous pourrez vous retirer du contrat et demander un remboursement une fois que BAT aura reçu le Produit défectueux. Cette clause ne s'applique pas dans le cas de défauts mineurs. Tout droit à une réduction de prix est exclu. Cette exclusion de responsabilité s'étend également à toutes les réclamations en concurrence avec les droits à garantie, qu'il s'agisse de droits issus du contrat (art. 97 et seq. du Code des obligations), d'un acte illicite (art. 41 et seq. du Code des obligations), de la contestation du contrat pour erreur (art. 23 et seq. du Code des obligations), etc.

Vous ne recevrez aucune déclaration spécifique de notre part au sens juridique. Bien sûr, ceci n'affecte pas les garanties du fabricant expressément accordées. Nous déclinons toute responsabilité à l'égard de

descriptions faites par des tiers, en particulier par d'autres clients dans le cadre des évaluations de clients publiées sur le Site Internet ou sur nos réseaux sociaux.

Le transfert de risque est régi par l'art. 185, paragraphe 2 du Code des obligations (dernière partie). Si les Produits livrés ont manifestement été endommagés lors du transport, veuillez signaler ces défauts en nous contactant immédiatement, afin que nous puissions évaluer les dommages subis pendant le transport. BAT remplacera ou non le Produit, à sa discrétion.

BAT ne garantit pas que les Produits répondront aux attentes subjectives du client, y compris, sans limitation, au goût du client.

10. RESPONSABILITÉ

Toute responsabilité ou indemnisation à l'égard de dommages, y compris de dommages indirects ou causés à un tiers, en lien avec les Produits est exclue dans toute la mesure permise par la loi.

Il ne sera notamment accepté aucune garantie, responsabilité ou indemnisation à l'égard de dommages de quelque nature que ce soit résultant de l'impossibilité de livrer les Produits, d'un retard de livraison, de la fourniture d'une adresse de livraison erronée, d'un vol ou d'autres incidents en lien avec la livraison des Produits.

Les dispositions de la loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits demeurent réservées.

11. CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre des fonctionnalités d'e-commerce, consultez la the [Politique de confidentialité](#) des données.

12. COMMENT NOUS CONTACTER

Vous pouvez nous envoyer toute question relative au présent Site Internet et aux commandes passées sur celui-ci, ou nous faire part de tout autre problème concernant le processus d'achat, en contactant le service client par e-mail à l'adresse pocketbox@bat.ch.

13. CONDITIONS D'UTILISATION

L'accès au Site Internet et son utilisation sont régis par les [Conditions d'utilisation](#), qui sont intégrées par référence.

14. AUTONOMIE DES CLAUSES

Si toute clause des présentes CGV est, ou devient, nulle en totalité ou en partie, ou si les termes contiennent une lacune réglementaire, la validité des autres clauses n'en sera pas affectée. Les dispositions législatives remplaceront ces clauses nulles.

15. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV sont régies par et interprétées selon le droit suisse, l'application de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises étant expressément exclue. La juridiction compétente est le lieu de résidence de l'utilisateur, qui doit être la Suisse.

16. MODIFICATIONS ET MISES À JOUR

BAT se réserve le droit de changer ou de modifier les termes des présentes CGV. Si vous continuez à effectuer des achats sur ce Site Internet après toute modification de la version la plus récente des présentes CGV, cela signifie que vous acceptez les conditions révisées.