

# Conditions Générales de Vente

## Fondation TerrEspoir

### Article 1 – Champ d’application

Les présentes conditions générales de vente régissent toutes les commandes passées auprès de la Fondation TerrEspoir. Elles font partie intégrante du ou des contrats de vente conclus entre TerrEspoir et le client.

La Fondation TerrEspoir est située au Chemin du Vallon 10, 1030 Bussigny.

Elle est enregistrée au registre du commerce du Canton de Vaud.

Numéro d’identification : CHE-108.211.682

### Article 2 – Prestations de TerrEspoir

**2.1** TerrEspoir vend et livre des fruits frais et des produits secs issus du terroir camerounais, selon les principes du commerce équitable.

**2.2** Les produits vendus apparaissent sur le site internet [www.terrespoir.ch](http://www.terrespoir.ch).

**2.3** Les commandes peuvent être passées sur le site internet [www.terrespoir.ch](http://www.terrespoir.ch)

**2.4** Les photos sont non contractuelles, l’apparence des fruits peut être soumise à des variations saisonnières.

**2.5** Le contenant et/ou le contenu peuvent être soumis à des modifications selon disponibilité.

### Article 3 – Prix

**3.1** Les prix appliqués sont ceux indiqués sur le site internet [www.terrespoir.ch](http://www.terrespoir.ch) au moment où le client passe commande.

**3.2** Les prix s’entendent nets, en francs suisses, TVA comprise.

**3.3** Pour les envois postaux, des frais de port supplémentaires s’appliquent.

### Article 4 – Conclusion de la vente et paiement

**4.1** La vente est conclue une fois que le client a passé sa commande et qu’elle a été payée, elle est ferme et définitive.

**4.2** La confirmation de commande est envoyée par TerrEspoir au client par courrier électronique, ce qui valide la commande.

**4.3** Le prix des achats effectués auprès de TerrEspoir peut être acquitté par carte de crédit bancaire (VISA ou MASTERCARD), Postcard, ou par TWINT.

**4.5** TerrEspoir n’a pas accès aux informations confidentielles relatives au paiement par carte de crédit bancaire. Les informations saisies sont cryptées et gérées par les sociétés Proxypay et VR payment, la transmission des informations est faite de façon sécurisée, sans que TerrEspoir ou des tiers ne puissent y avoir accès. Proxypay et VR payment sont les seuls responsables de la gestion et de la conservation des données bancaires transmises.

## Article 5 – Livraison et transport

**5.1** Les produits sont livrés par TerrEspoir ou par un convoyeur mandaté à la date et au point de livraison sélectionnés par le client.

**5.2** Lors d’envois postaux, les articles disponibles sont livrés dans un délai de 2 à 3 jours ouvrable à partir de la date sélectionnée par le client. Les risques passent au client dès l’expédition du colis à un guichet postal est effectué par TerrEspoir. Les conditions générales de la Poste Suisse en vigueur lors de la commande régissent les livraisons effectuées par poste, y compris le dépôt et le retrait.

**5.2.1** Les livraisons par la Poste se font en Suisse uniquement, aucune expédition à l’étranger, y compris en Union Européenne, n’est possible.

**5.2.2** Les produits sont livrés au point de dépôt indiqué par le client au cours du processus de commande.

**5.2.3** TerrEspoir n’assume aucune responsabilité et n’est tenue à aucune indemnité si de mauvaises informations ou des informations incomplètes transmises par le client empêchent l’exécution correcte de la livraison ou la rendent impossible.

**5.2.4** Les frais d’une deuxième livraison rendue nécessaire suite à la transmission d’informations erronées ou incomplètes par le client sont à la charge du client.

**5.3** La commande est déposée par TerrEspoir et retirée par le client au point de dépôt saisi lors de la commande et selon les horaires indiqués sur la page du dit point de dépôt. Le client est responsable d’aller chercher sa commande.

**5.4** En cas de commande oubliée en point de livraison, ou prise par quelqu'un d'autre, TerrEspoir ne crédite pas le montant de la commande. Le client est responsable d’aller chercher sa commande au point de livraison dans un délai raisonnable.

**5.5** TerrEspoir a pleinement accompli son obligation de livraison dès qu’elle a déposé la commande du client au point de dépôt ou l’a transmise à un convoyeur mandaté.

## Article 6 – Garantie en cas de défauts et remboursement

**6.1** Si le produit livré présente des défauts, TerrEspoir peut l’échanger moyennant le respect, par le client, des conditions et délais indiqués aux paragraphes suivants.

**6.2** Toute réclamation doit être immédiatement adressée par le client à TerrEspoir par mail à l’adresse [info@terrespoir.ch](mailto:info@terrespoir.ch) et au plus tard dans un délai de 24 heures à compter de la date de remise ou de dépôt de la commande par TerrEspoir, ou au plus tard dans un délai de 48 heures à compter de la date de l’expédition du colis par la Poste.

**6.3** Le produit de remplacement sera livré en fonction de la prochaine date de livraison du point de dépôt sélectionné par le client, avec accord de TerrEspoir.

**6.4** Un remboursement sous forme de crédit sur le compte TerrEspoir du client n’est possible qu’en cas d’impossibilité d’honorer tout ou partie de la commande par TerrEspoir ou par entente entre TerrEspoir et le client. Le crédit est à utiliser par le client lors d’une prochaine commande, il est sans limite de temps.

**6.5** TerrEspoir peut créditer le compte client, à sa seule discrétion et appréciation.

**6.6** Aucun remboursement (cash ou virement bancaire) ne sera effectué par TerrEspoir quel que soit la réclamation.

## Article 7 – Conditions d'utilisation du site

**7.1** L'utilisation du site [www.terrespoir.ch](http://www.terrespoir.ch) est autorisée pour l'usage privé uniquement. Toute utilisation commerciale, notamment aux fins de revendre à des tiers les produits achetés sur le site, est interdite.

**7.2** Pour toute demande de revente par un partenaire, écrire un courriel à [info@terrespoir.ch](mailto:info@terrespoir.ch)

## Article 8 – Gestion des données

**8.1** Toutes les données à caractère personnel sont considérées comme confidentielles. Les informations nécessaires à la gestion de la commande feront l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées à des entreprises associées dans le cadre de la gestion de la commande (par exemple, en cas de livraison par un prestataire tiers).

**8.2** TerrEspoir ne donne ni ne vend aucune information à des entreprises tierces.

**8.3** L'inscription à la newsletter se fait automatiquement lors de la création du compte. TerrEspoir envoie à ses membres actifs environ 10 newsletters par an. Il est possible de se désabonner à la newsletter à tout moment, en cliquant sur « se désabonner ».

## Article 9 – Dons

**9.1** Les dons peuvent être faits lors de la commande ou sans commande, à la section dons. Il est aussi possible de faire don du solde du compte client. Un e-mail de confirmation est envoyé. Les dons ne sont pas remboursables et ne peuvent faire l'objet de crédit sur le compte du client.

## Article 10 – Modification des conditions générales

**10.1** Les présentes conditions générales peuvent être modifiées en tout temps par TerrEspoir.

**10.2** Il incombe au client de s'informer régulièrement du contenu et des éventuelles modifications des présentes conditions générales disponibles sur le site [www.terrespoir.ch](http://www.terrespoir.ch).

## Article 11 – Droit applicable et for

**11.1** Les relations entre TerrEspoir et le client sont régies par le droit suisse.

**11.2** Pour tout litige relatif aux relations entre TerrEspoir et le client, le for est au lieu du siège de la Fondation TerrEspoir.