

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 13/09/2026 à 05:49 (heure de Zurich, CEST, UTC+02:00)

- 1 - [Objet](#)
- 2 - [Identification du vendeur](#)
- 3 - [Produits](#)
- 4 - [Produits personnalisés et fichiers fournis par le client](#)
- 5 - [Prix](#)
- 6 - [Disponibilité des produits](#)
- 7 - [Codes promotionnels et offres commerciales](#)
- 8 - [Commande](#)
- 9 - [Paiement](#)
- 10 - [Réserve de propriété et transfert des risques](#)
- 11 - [Conditions applicables aux clients professionnels](#)
- 12 - [Livraison](#)
- 13 - [Réception des produits](#)
- 14 - [Politique de retour sous 30 jours](#)
- 15 - [Retours pour convenance personnelle en Suisse](#)
- 16 - [Exclusions du retour commercial et garanties](#)
- 17 - [Remboursements](#)
- 18 - [Produits non conformes ou défectueux](#)
- 19 - [Garantie légale de conformité](#)
- 20 - [Garantie des vices cachés](#)
- 21 - [Garanties commerciales](#)
- 22 - [Responsabilité](#)
- 23 - [Force majeure](#)
- 24 - [Douanes, taxes et livraisons internationales](#)
- 25 - [Propriété intellectuelle du site](#)
- 26 - [Contenus fournis par le client et droits des tiers](#)
- 27 - [Données personnelles](#)
- 28 - [Réclamations et service client](#)
- 29 - [Médiation de la consommation](#)
- 30 - [Droit applicable et juridiction compétente](#)
- 31 - [Modification des CGV](#)

- 32 - [Formulaire de demande de retour](#)

1 - Objet

Les présentes CGV régissent les achats sur www.az-boutique.ch auprès d'AZ BOUTIQUE. Elles concernent les consommateurs et les professionnels, sous réserve de leurs règles respectives. Les conditions particulières expressément convenues pour une commande et les dispositions impératives applicables prévalent en cas de contradiction. Le client peut enregistrer et imprimer les CGV avant de commander. La version applicable est celle acceptée lors de la commande.

2 - Identification du vendeur

AZ BOUTIQUE — SAS au capital de 100 000 euros — RCS Nîmes 513 706 689 — TVA FR84513706689 — 45 rue Gilles Roberval, 30900 Nîmes, France.

support@az-boutique.ch — +41 21 519 02 10 — du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, heure de Paris, hors jours fériés.

3 - Produits

AZ BOUTIQUE propose de la vaisselle, des couverts, de la verrerie, des ustensiles de cuisine et des accessoires pour la table et la maison. Les caractéristiques essentielles, quantités, dimensions, matériaux et précautions d'utilisation figurent sur les fiches produits.

Les descriptions et les visuels contribuent à définir le produit commandé. Les accessoires de présentation non inclus doivent être identifiés comme tels. Une différence d'affichage liée à l'écran ne permet pas de livrer un produit ne correspondant pas aux caractéristiques convenues. Les obligations de conformité restent applicables.

4 - Produits personnalisés et fichiers fournis par le client

Lorsqu'une personnalisation, notamment une gravure, est proposée, le client vérifie les textes, fichiers et instructions avant validation et doit disposer des droits nécessaires sur les éléments transmis. Si un bon à tirer est fourni, sa validation porte sur les éléments représentés et ne supprime pas les garanties légales.

AZ BOUTIQUE reste responsable de l'exécution conforme de la personnalisation acceptée. Une erreur du fichier client ne dégage le vendeur de sa responsabilité que dans la mesure où elle a causé le défaut et n'aurait pas dû être détectée ou signalée au titre de ses obligations. Les exclusions de rétractation sont précisées à l'article 16.

5 - Prix

Les prix sont affichés en CHF. Le total, les taxes collectées par AZ BOUTIQUE et les frais de livraison sont présentés avant validation. Les prix consommateurs incluent les taxes que le vendeur doit inclure selon la destination. Les éventuels droits ou taxes d'importation non collectés à la commande sont signalés selon l'article 24.

Le prix convenu à la commande s'applique. En cas d'erreur manifeste rendant le prix dérisoire, AZ BOUTIQUE contacte le client ; aucun supplément n'est imposé sans accord. Toute annulation justifiée entraîne la restitution des sommes perçues.

6 - Disponibilité des produits

Les disponibilités et délais annoncés sont présentés avant commande. Si un article devient indisponible après confirmation, nous proposons un nouveau délai, un remplacement que le client est libre de refuser, ou un remboursement. Aucun remplacement ni report de délai n'est imposé sans accord.

7 - Codes promotionnels et offres commerciales

Les codes promotionnels, remises et offres commerciales sont valables uniquement pendant la durée et selon les conditions indiquées lors de leur émission.

Sauf mention contraire, ils ne sont ni cumulables, ni échangeables, ni remboursables.

AZ BOUTIQUE se réserve le droit de refuser ou d'annuler l'utilisation d'un code promotionnel en cas d'erreur manifeste, d'utilisation frauduleuse, abusive ou contraire aux conditions de l'offre.

8 - Commande

Avant de confirmer une commande avec obligation de paiement, le client peut vérifier et corriger les articles, quantités, adresses, mode de livraison et total. Une confirmation avec les informations contractuelles lui est adressée par email sur un support durable.

Les contrôles de paiement ou de fraude reposent sur des éléments objectifs et proportionnés. Toute suspension ou annulation est expliquée au client, sans supprimer ses recours. Les enregistrements électroniques peuvent servir de preuve, que le client reste libre de contester.

9 - Paiement

Les moyens de paiement disponibles et leurs conditions, notamment le moment du débit, sont indiqués lors de la commande. Les commandes réglées par virement sont traitées après réception du paiement selon le délai annoncé.

Les paiements sont traités par des prestataires spécialisés ; AZ BOUTIQUE ne conserve pas le numéro complet de carte ni son cryptogramme. Les données de transaction nécessaires au suivi et à la comptabilité sont traitées selon la charte de confidentialité.

Les chèques cadeaux et avoirs sont utilisables selon leurs conditions affichées, notamment leur durée de validité, et ne permettent pas d'acheter d'autres chèques cadeaux. Les droits légaux à remboursement restent applicables.

10 - Réserve de propriété et transfert des risques

Les produits demeurent la propriété d'AZ BOUTIQUE jusqu'au paiement complet du prix par le client.

Pour les consommateurs, le transfert des risques intervient au moment où le client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur proposé par AZ BOUTIQUE, prend physiquement possession du produit.

Pour les professionnels, sauf disposition contraire convenue par écrit, les risques sont transférés au client dès la remise des produits au transporteur.

11 - Conditions applicables aux clients professionnels

Pour les professionnels, le paiement est exigible à la commande, sauf délai convenu par écrit et conforme à la loi. Aucun escompte n'est accordé sauf accord contraire.

Dans les relations entre professionnels soumises au droit commercial français, les pénalités de retard sont dues sans rappel au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable au semestre concerné majoré de dix points, avec l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros. Des frais complémentaires peuvent être demandés sur justification dans les conditions légales. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux consommateurs. Les règles propres aux acheteurs publics restent réservées.

12 - Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse choisie dans le délai annoncé avant commande. Pour les articles en stock, l'expédition est prévue dans les trois jours suivant le paiement, sauf indication particulière acceptée avant commande. Les envois fractionnés n'entraînent pas de frais supplémentaires non acceptés.

À défaut de délai convenu, la livraison au consommateur intervient au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. En cas de retard, il peut demander la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable puis mettre fin au contrat si elle n'intervient pas. Il peut le faire immédiatement si le vendeur refuse de livrer ou si la date constituait une condition essentielle connue du vendeur. Les sommes dues après résolution sont remboursées dans le délai légal applicable, au plus tard quatorze jours pour les ventes soumises au Code français de la consommation.

Une enquête transporteur ne suspend pas ces droits. Une adresse erronée peut nécessiter une nouvelle livraison dont le coût justifié est communiqué avant accord ; elle ne dégage pas AZ BOUTIQUE de sa propre responsabilité.

13 - Réception des produits

Nous vous conseillons de vérifier les colis et articles et de signaler rapidement tout dommage, manque ou erreur. Des réserves précises au transporteur et des photographies facilitent le traitement. L'absence de réserve, de photographie ou de réclamation dans les 48 heures ne vous prive pas de vos garanties légales ni de vos recours contre AZ BOUTIQUE.

14 - Politique de retour sous 30 jours

AZ BOUTIQUE accorde aux consommateurs et autres clients non professionnels une politique commerciale de retour de trente jours francs après réception effective. Le jour de réception n'est pas compté ; si l'échéance tombe un samedi, dimanche ou jour férié, elle est reportée au premier jour ouvré suivant. Informez-nous avant cette échéance et renvoyez les articles sans retard excessif, au plus tard quatorze jours après votre demande.

Pour ce retour commercial, les articles doivent être **non utilisés, propres, complets, non endommagés, avec leurs accessoires et leur emballage d'origine**. Cette exigence est particulièrement importante pour les articles destinés au contact alimentaire. Un déballage soigneux pour examiner le produit n'est pas une utilisation. Un article réellement utilisé peut être refusé dans ce cadre commercial.

Cette politique exclut les articles confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés, les biens périssables et les prestations d'argenture ou de réargenture exécutées. Les frais directs de retour sont à votre charge, sauf erreur d'AZ BOUTIQUE ou garantie applicable.

Le formulaire du compte client facilite le traitement ; une demande par email est également possible. Aucun frais forfaitaire n'est ajouté pour la seule absence d'un numéro RMA. Nous vous communiquons les instructions d'expédition et acceptons toute preuve d'achat appropriée.

Cette politique ne limite ni le droit légal de rétractation, ni les garanties en cas de défaut ou de non-conformité.

15 - Retours pour convenance personnelle en Suisse

Le droit suisse ne prévoit pas de droit général de révocation pour un achat ordinaire en ligne. AZ BOUTIQUE vous accorde la politique commerciale de trente jours décrite à l'article 14, avec ses conditions de non-utilisation. La procédure, les frais et les remboursements suivent les articles 14 et 17. Si un droit impératif plus favorable s'applique à votre contrat, il demeure intégralement préservé. Les droits pour un produit défectueux ou non conforme sont distincts et restent applicables.

16 - Exclusions du retour commercial et garanties

La politique commerciale de trente jours exclut les produits nettement personnalisés ou confectionnés selon vos spécifications, les biens périssables et les prestations d'argenture ou de réargenture exécutées. Les articles réellement utilisés peuvent être refusés au titre de cette politique, selon l'article 14. Ces conditions ne suppriment jamais les garanties en cas de défaut ou de non-conformité ni un droit impératif éventuellement applicable. L'exception légale d'hygiène, lorsqu'un droit légal de rétractation s'applique, ne vise que les biens livrés scellés, descellés après livraison et effectivement impropres au renvoi pour des raisons de santé ou d'hygiène ; elle ne s'applique pas à toute vaisselle simplement déballée.

17 - Remboursements

Pour le retour commercial, les articles acceptés sont remboursés au prix payé dans les quatorze jours de leur réception. Les frais de livraison standard sont aussi remboursés pour les destinations de l'Union européenne ; pour la Suisse et les autres destinations hors Union européenne, ils ne le sont pas au titre du seul retour commercial. Les frais standard correspondant à un retour partiel sont calculés au prorata du poids des articles retournés, dans la limite du montant standard payé.

Le coût d'une étiquette de retour n'est déduit que si vous choisissez ce service après information de son prix. Les frais de cadeau ou services exécutés ne sont pas remboursés au titre du seul retour commercial, sous réserve de vos droits légaux.

Le destinataire d'un cadeau peut bénéficier du retour commercial sous trente jours si nous pouvons identifier l'achat. Nous lui proposons alors un chèque cadeau valable un an. Les droits de l'acheteur initial restent inchangés.

Le remboursement commercial utilise le moyen de paiement initial, sauf accord pour un autre moyen sans frais. Les éventuelles exigences impératives plus favorables restent applicables.

18 - Produits non conformes ou défectueux

En cas de produit endommagé, défectueux, incomplet ou différent de celui commandé, contactez support@az-boutique.ch avec une description et, si possible, la référence de commande et des photos. D'autres preuves appropriées sont acceptées.

AZ BOUTIQUE répond de ses obligations de vendeur. Les frais nécessaires de retour, réparation et remplacement au titre des garanties légales sont à sa charge, sans plafond lié au port initial. Les exigences de non-utilisation et d'emballage du retour commercial ne s'appliquent pas aux demandes fondées sur un défaut.

19 - Garantie légale de conformité

Les garanties et règles impératives suisses, notamment celles du Code des obligations sur les défauts de la chose vendue, restent applicables. Le délai de prescription pour les défauts des biens neufs est en principe de deux ans à compter de la livraison. Signalez un défaut dès sa découverte. Les avantages contractuels et garanties annoncés lors de l'achat restent acquis ; les règles de retour pour convenance personnelle ne limitent pas les droits en cas de défaut.

20 - Garantie des vices cachés

Lorsque le droit français s'applique, le vendeur répond des vices cachés selon les articles 1641 à 1649 du Code civil. L'action doit être exercée dans les deux ans de la découverte du vice, dans les limites légales applicables. Selon les conditions légales, le client peut conserver le bien contre réduction du prix ou le restituer contre remboursement. Les droits impératifs du pays de résidence restent réservés.

21 - Garanties commerciales

Lorsque certains produits bénéficient d'une garantie commerciale spécifique, celle-ci est indiquée sur la fiche produit ou dans les documents accompagnant le produit.

La garantie commerciale ne prive pas le consommateur du bénéfice des garanties légales.

22 - Responsabilité

AZ BOUTIQUE répond de ses obligations contractuelles et légales. Une faute du client, un événement de force majeure ou le fait d'un tiers ne l'exonèrent que dans les conditions légales et dans la mesure où ils ont causé le dommage. Une utilisation inappropriée ou un défaut d'entretien n'excluent une prise en charge que s'ils ont causé le défaut. Aucune responsabilité que la loi interdit d'exclure n'est limitée, notamment pour dommage corporel, faute lourde ou dolosive.

23 - Force majeure

La force majeure suppose la réunion des conditions légales applicables, notamment celles de l'article 1218 du Code civil lorsque le droit français s'applique. Une difficulté d'approvisionnement, une grève ou une défaillance du transporteur ne constituent pas automatiquement une force majeure. Le client est informé des conséquences et conserve les droits légaux à résolution et restitution.

24 - Douanes, taxes et livraisons internationales

Selon la destination, notamment hors Union européenne, des droits de douane, taxes d'importation ou frais de dédouanement peuvent s'appliquer. Les taxes collectées à la commande sont distinguées des frais éventuellement dus à l'arrivée, dont les conditions sont communiquées avant validation. Aucun frais supplémentaire imputable au vendeur n'est ajouté sans fondement contractuel ou légal.

AZ BOUTIQUE conserve ses obligations relatives aux déclarations, à la sécurité des produits et à l'information du consommateur. Les formalités douanières ne suppriment pas les recours pour défaut de livraison ou manquement du vendeur.

25 - Propriété intellectuelle du site

Tous les éléments du site **www.az-boutique.ch**, notamment textes, photographies, images, graphismes, logos, marques, bases de données, fiches produits, vidéos, icônes, codes et éléments visuels, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, adaptation, extraction, diffusion ou exploitation non autorisée de tout ou partie du site est interdite.

26 - Contenus fournis par le client et droits des tiers

Le client autorise l'utilisation de ses fichiers uniquement pour exécuter sa demande et assurer le suivi nécessaire, et doit disposer des droits requis. Chaque partie répond de ses propres manquements ; aucune indemnisation forfaitaire illimitée n'est imposée au consommateur. AZ BOUTIQUE peut refuser un contenu manifestement illicite ou contrefaisant, en expliquant les conséquences sur la commande et son remboursement.

27 - Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre des commandes sont traitées conformément à la [politique de confidentialité](#) accessible sur le site.

Le client dispose de droits sur ses données personnelles, notamment droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité et de retrait du consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci.

Pour plus d'informations, le client est invité à consulter la politique de confidentialité d'AZ BOUTIQUE.

28 - Réclamations et service client

support@az-boutique.ch — +41 21 519 02 10 — du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, heure de Paris, hors jours fériés.

Courrier : AZ BOUTIQUE — Service client — 45 rue Gilles Roberval, 30900 Nîmes, France.

29 - Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution auprès d'AZ BOUTIQUE, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur compétent, dans les conditions légales.

La procédure de désignation du médiateur est en cours. Les coordonnées du médiateur compétent seront communiquées sur cette page dès finalisation de cette procédure.

Dans l'attente, le consommateur peut contacter AZ BOUTIQUE afin d'obtenir les informations actualisées relatives au dispositif de médiation applicable.

La saisine de ce médiateur français dépend de sa compétence pour le litige concerné et n'exclut pas les autres voies de recours impérativement disponibles dans votre pays.

30 - Droit applicable et juridiction compétente

Les CGV sont soumises au droit français dans la mesure où ce choix est permis. Ce choix ne prive jamais le consommateur des protections impératives de son pays de résidence habituelle lorsqu'elles s'appliquent. Les règles impératives de conflit de lois prévalent.

Le consommateur peut saisir les juridictions compétentes selon la loi, sans être tenu de saisir exclusivement un tribunal français ni de renoncer à la justice au profit de la médiation. Entre commerçants seulement, dans les limites légales, compétence est attribuée au tribunal de commerce de Nîmes.

Pour les contrats de consommation relevant de l'article 120 de la loi fédérale suisse sur le droit international privé, le droit suisse régit la commande du consommateur résidant en Suisse et le choix d'un autre droit n'est pas opposable.

31 - Modification des CGV

AZ BOUTIQUE se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

32 - Formulaire de demande de retour

Vous pouvez utiliser ce modèle pour demander un retour dans les conditions des articles 14 à 17. Une déclaration par email est également acceptée. À l'attention d'AZ BOUTIQUE, 45 rue Gilles Roberval, 30900 Nîmes, France — support@az-boutique.ch. Je souhaite retourner les articles suivants :

Articles concernés :

Commandé le / reçu le :

Numéro de commande si disponible :

Nom et adresse :

Date :

Signature uniquement sur papier. La description d'un motif n'est pas requise pour un retour pour convenance personnelle.