

Conditions générales de vente (CGV)

LAMS HOME

Dernière mise à jour : 05.05.2025

1. Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont conclues entre la société LAMS HOME, dont le siège social est situé à l'Avenue du Mont Blanc 6, 1196 Gland, Suisse, et toute personne souhaitant procéder à un achat sur le site internet www.lams-home.com.

En validant sa commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter pleinement et sans réserve.

2. Commande

Les commandes effectuées sur le site www.lams-home.com sont, dans leur majorité, fabriquées sur demande. LAMS HOME ne dispose généralement pas de stock, à l'exception de quelques pièces rares. Cela signifie que chaque article est fabriqué spécialement pour le client, garantissant une pièce unique.

En cas de commande, le client accepte que le délai de fabrication et de livraison puisse varier, en fonction de la taille de la commande. En règle générale, la fabrication et la livraison sont effectuées dans un délai de 5 semaines pour une commande de taille moyenne. Les commandes plus importantes peuvent nécessiter un délai de 8 à 10 semaines, en fonction de la complexité de la commande et des conditions de production.

Les commandes peuvent être annulées dans un délai de 24 heures suivant le paiement. Passé ce délai, LAMS HOME se réserve le droit de facturer des frais d'annulation. Ces frais seront déduits automatiquement du remboursement.

Les pièces sont fabriquées à la main par des artisans qualifiés. En raison de ce processus artisanal, chaque pièce peut présenter des nuances de couleur et des traces spécifiques, considérées comme normales. Ces variations ne donnent pas lieu à des réclamations.

En cas d'annulation d'une commande après les 24 heures initiales, des frais supplémentaires pourront être appliqués, et cela sera indiqué clairement au client dans le cadre de l'annulation.

3. Prix et Disponibilité

Les prix indiqués sur le site www.lams-home.com sont ceux en vigueur au moment de la commande. Tous les prix incluent la TVA suisse applicable, mais LAMS HOME se réserve le droit de modifier ces prix à tout moment, sans préavis, tout en respectant les conditions de vente du moment où la commande a été validée.

Le client est informé que, étant donné la nature artisanale des produits, la disponibilité des articles peut varier. En cas de rupture de stock d'un produit, LAMS HOME ne pourra être tenu responsable des retards ni des dommages que cela pourrait entraîner.

4. Livraison

Les produits commandés par le client sont livrés à l'adresse de livraison enregistrée sur son profil. Cette adresse sera considérée comme l'adresse par défaut pour toutes les livraisons futures, sauf indication contraire de la part du client, qui devra notifier LAMS HOME de toute modification d'adresse au moins 2 semaines avant la date prévue de livraison.

Pour une livraison à plusieurs adresses, les frais seront facturés séparément pour chaque adresse.

LAMS HOME s'engage à expédier les commandes dans les meilleurs délais, en général dans un délai de 5 semaines pour une commande de taille moyenne. Toutefois, les commandes plus complexes ou volumineuses peuvent nécessiter un délai de 8 à 10 semaines, en fonction de la production et de la logistique.

Les frais de livraison seront calculés en fonction du pays de destination et du poids des produits commandés. Les commandes internationales peuvent entraîner des frais supplémentaires en fonction des taxes douanières, de la TVA et des frais de port applicables.

Livraison internationale – douanes et TVA:

Les taxes, droits de douane et frais de formalité sont à la charge du client.

- Le client doit s'assurer que les produits sont autorisés dans le pays de livraison.
- En cas de refus d'importation par les douanes, le client en assume la responsabilité et les frais.

En cas de retard dû à des conditions météorologiques extrêmes, des incidents de transport ou tout autre cas de force majeure, LAMS HOME ne pourra être tenu responsable et aucune réclamation ne sera acceptée.

Commandes urgentes et périodes de forte demande

LAMS HOME s'engage à traiter les commandes urgentes ou passées en période de forte demande avec la plus grande attention, dans le but de satisfaire au mieux les attentes du client.

Toutefois, **aucune date de livraison ne peut être garantie de manière contractuelle**, car des retards peuvent survenir indépendamment de notre volonté, notamment du fait des transporteurs ou de contraintes logistiques.

Le client accepte ces conditions en validant sa commande.

Commandes internationales et responsabilité du client

Pour toute commande livrée hors de Suisse :

Les prix sont indiqués hors TVA suisse. Le client est entièrement responsable du paiement de la TVA, des droits d'importation, des taxes douanières ainsi que de toute formalité liée à l'entrée des marchandises dans son pays.

Le paiement intégral (100 %) est exigé pour toutes les commandes internationales, sans exception.

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à l'exportation et à la livraison, notamment :

- Le numéro de TVA local (si entreprise).
- Le numéro EORI (pour les clients dans l'Union européenne).
- L'autorisation d'importation, si requise dans son pays.
- Les coordonnées exactes de réception (nom, téléphone, e-mail, adresse complète)
- Un mandat ou une autorisation de représentation douanière si demandé par le transporteur.

En cas de manque, d'erreur ou de retard dans les informations transmises, tous les frais supplémentaires générés sont à la charge exclusive du client. Cela inclut, sans s'y limiter :

- Frais de stockage en douane.
- Frais de transport spéciaux ou supplémentaires.
- Frais de représentation douanière.
- Pénalités, blocages ou retards liés aux formalités d'importation.

LAMS HOME décline toute responsabilité en cas de retard, blocage ou coût additionnel résultant d'un défaut de communication ou d'une inexactitude dans les données fournies par le client.

5. Paiement

LAMS HOME propose plusieurs méthodes de paiement sécurisées :

- **Cartes de crédit/débit** (Visa, Mastercard, AMEX).
- **Maestro**
- **PostCard** (en Suisse uniquement).
- **PayPal**
- **Virement bancaire.**

Virement bancaire :

Les paiements par virement bancaire peuvent entraîner un délai de traitement supplémentaire. Le client doit obligatoirement indiquer son numéro de commande lors du virement pour assurer un traitement rapide. Les paiements par carte de crédit sont traités de manière sécurisée via les protocoles bancaires en ligne, garantissant la confidentialité et la sécurité des informations personnelles du client.

Important :

En cas de paiement par virement bancaire, la commande n'est considérée comme **validée** qu'à la **réception effective et en intégralité** des fonds sur le compte bancaire de LAMS HOME.

Les **délais de fabrication et de livraison** ne débutent qu'à partir de cette date.

Paiement depuis l'étranger :

En cas de paiement depuis l'étranger, le client est tenu de s'assurer que le **montant total net** reçu par LAMS HOME correspond au **montant facturé en CHF**, après conversion et déduction de tous frais bancaires.

LAMS HOME **n'est pas responsable** des différences de montant liées aux fluctuations du taux de change ou aux frais bancaires appliqués lors du virement.

Tous les frais de traitement, de change ou de transaction bancaire sont à la charge exclusive du client.

6. Produits Défectueux

En cas de réception d'un produit défectueux, le client doit immédiatement contacter LAMS HOME par e-mail à l'adresse info@lams-home.com . Le client devra fournir une description détaillée du défaut constaté ainsi que des photos pour faciliter le traitement du dossier ainsi que le processus de retour ou d'échange.

Dans le cas où le produit est jugé défectueux avec la responsabilité de LAMS HOME, les frais de livraison seront à la charge de LAMS HOME. Si, après examen, le produit est jugé conforme, les frais de retour et de nouvelle expédition seront à la charge du client.

Les produits retournés doivent être dans leur emballage d'origine et non utilisés.

7. Garantie

Les produits LAMS HOME sont garantis conformément à la garantie du fabricant. Cette garantie couvre les défauts de fabrication et non l'usure normale ou les dommages résultant d'une mauvaise utilisation.

8. Responsabilité

LAMS HOME ne pourra être tenu responsable des accidents résultant d'une mauvaise utilisation des produits, comme l'exposition à des températures extrêmes, les chocs thermiques, ou l'utilisation non conforme des produits.

LAMS HOME décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation des produits.

9. Confidentialité et Données Personnelles

Pour plus d'informations sur la collecte, le traitement et la protection de vos données personnelles, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité accessible sur www.lams-home.com.

10. Litiges

En cas de litige, les parties conviennent que la juridiction compétente sera le Tribunal de Commerce du canton de Vaud, en Suisse.

Les réclamations doivent être adressées par écrit à l'adresse suivante : LAMS HOME, Avenue du Mont Blanc 6, 1196 Gland, Suisse.

En validant sa commande, le client reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente, en vigueur à la date de la commande.