

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

## LAMS HOME

Dernière mise à jour : 03.06.2026

---

### 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](http://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](http://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 et de la complexité de la commande. Ces délais sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas un engagement contractuel de la part de LAMS HOME.

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 à hauteur de **60% du montant total de la commande**, en raison du caractère artisanal et sur mesure des produits fabriqués, qui ne peuvent être revendus à un autre client. 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 et constitutives du caractère unique de chaque pièce. 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](http://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. Les délais indiqués sont donnés à titre indicatif et **ne constituent pas un engagement contractuel** de la part de LAMS HOME. Des retards peuvent survenir indépendamment de la volonté de LAMS HOME, notamment du fait des transporteurs, des conditions de production ou de contraintes logistiques.

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, incluant sans s'y limiter les frais de stockage en douane, de transport supplémentaire, de représentation douanière, pénalités et blocages.

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.

---

## Article 4bis — Modalités de livraison, frais de transport et déchargement

Les frais de livraison facturés dans la confirmation de commande correspondent à une livraison standard devant le local du client, ce prix varie selon le trajet de livraison. Ce forfait couvre le transport de la marchandise jusqu'à l'entrée du local du client, sans service de déchargement ni de mise en place.

Le service de déchargement et de mise en place de la marchandise à l'endroit précis souhaité par le client dans son local constitue une prestation distincte et séparée. Ce service est facturé en supplément et fait l'objet d'un devis spécifique, établi selon les éléments suivants :

- La quantité et le volume de la marchandise
- Les conditions d'accès au local : présence d'un quai de chargement, disponibilité d'un transpalette, largeur du trottoir permettant le stationnement du véhicule de livraison, difficulté d'accès, présence d'un monte-charge, présence d'escaliers étroits ou non

Le client est tenu de communiquer à LAMS HOME, au minimum **6 semaines avant la date de livraison**, l'emplacement de stationnement prévu pour le véhicule de livraison, ainsi que toutes les informations relatives aux conditions d'accès au local. Cet emplacement de stationnement doit être organisé au préalable par le client et communiqué à LAMS HOME dans ce délai.

Pour une organisation optimale de la livraison et dans le respect des dates convenues, le devis de transport complémentaire doit être signé et réglé intégralement par le client au minimum **4 semaines avant la date de livraison prévue**.

Toute confirmation tardive du devis de transport par le client pourra impacter les dates de livraison préalablement proposées et entraîner un décalage des délais. Dans ce cas, LAMS HOME se décharge de toute responsabilité envers le client quant au respect des dates initialement prévues. LAMS HOME s'efforcera néanmoins, de sa propre volonté et sans obligation financière ni légale, d'absorber les inconvénients causés par ce retard de confirmation du devis de transport par le client.

---

## Article 4ter — Contrôle qualité, transport international et responsabilité

LAMS HOME fait appel exclusivement à des transporteurs professionnels internationaux, couvrant les transports maritimes et routiers, disposant d'une assurance couvrant les dommages survenus durant le transport.

Toutes les livraisons de marchandise sont contrôlées systématiquement et vérifiées par LAMS HOME à leur arrivée en Suisse, et avant d'être livrées au client. Tout dommage constaté et survenu durant le transport est de la responsabilité du transporteur. LAMS HOME se charge de l'ensemble des démarches du dossier auprès du transporteur et communiquera au client les éventuelles dates de re-livraison, en s'efforçant au maximum de ne pas impacter le client par un retard involontaire et indépendant de sa volonté.

Les emballages utilisés par LAMS HOME sont certifiés pour un transport maritime et routier. Le risque de casse totale d'un carton est extrêmement limité grâce aux emballages certifiés utilisés.

Tout dommage visible constaté à la livraison doit être signalé **immédiatement** et consigné sur le bon de livraison, en présence du livreur. Des photos doivent être prises sur le lieu de la livraison et

transmises à LAMS HOME **dans les 24 heures** suivant la livraison. Le client doit signaler sur le bon de livraison que des photos ont été prises comme preuve, avec la description du dommage exact, le nombre de pièces cassées et la référence des articles endommagés. Le bon de livraison signé constitue la référence contractuelle pour tout litige lié au transport. **Passé le délai de 24 heures suivant la livraison, aucune réclamation relative à un dommage visible ne sera acceptée par LAMS HOME.**

En cas d'accident ou de dommage survenu avant la livraison chez le client, LAMS HOME se charge de l'ensemble des formalités nécessaires à la résolution du problème, lesquelles seront entièrement à la charge de LAMS HOME. LAMS HOME fera tout son possible pour atténuer la situation dans l'intérêt du client et selon les moyens disponibles. Toute re-fabrication d'une marchandise endommagée sera traitée en urgence en atelier, ce qui n'exclut pas un délai minimum de fabrication qui sera défini par l'atelier de fabrication dès réception de la réclamation, selon les quantités et les contraintes inhérentes au processus de fabrication artisanale. **Le remplacement du ou des articles endommagés n'est pas à la charge du 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.

Le client doit s'assurer que LAMS HOME reçoit le montant net exact de la facture en CHF. Tout écart lié aux frais bancaires ou des banques intermédiaires est à la charge exclusive du client et devra être régularisé **avant le lancement de la fabrication.**

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](mailto:info@lams-home.com). Le client devra fournir une description détaillée du défaut constaté ainsi que des photos pour faciliter le traitement du dossier.

Les imperfections inhérentes au travail artisanal et manuel — telles que les légères variations de couleur, les traces de façonnage ou les nuances propres à chaque pièce — ne constituent pas automatiquement un défaut donnant lieu à réclamation. Chaque pièce étant unique, LAMS HOME est seul juge pour déterminer si un élément constitue un défaut de fabrication ou une caractéristique artisanale normale.

**LAMS HOME se réserve le droit de choisir entre le remplacement de la pièce et le remboursement partiel selon les circonstances, à sa seule appréciation.**

Les pièces jugées défectueuses par LAMS HOME et dont le remplacement a été accepté doivent être retournées à LAMS HOME. Le client ne peut en aucun cas continuer à utiliser les pièces faisant l'objet d'un remplacement, sauf accord express et écrit de LAMS HOME. Les produits retournés doivent être dans leur emballage d'origine et non utilisés.

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.

---

### Article 6bis — Procédure de réclamation en cas de dommage à la livraison

**Délais de réclamation :**

#### **1. Dommage visible constaté en présence du livreur :**

Tout dommage visible constaté à la livraison doit être signalé **immédiatement** sur le bon de livraison, en présence du livreur. Le client doit noter sur le bon de livraison la description du dommage exact, le nombre de pièces cassées, la référence des articles endommagés, ainsi que la mention que des photos ont été prises comme preuve sur le lieu de la livraison.

La réclamation doit être adressée exclusivement par e-mail à [livraison@lams-home.com](mailto:livraison@lams-home.com) dans un délai de **24 heures** suivant la livraison. **Passé ce délai de 24 heures, aucune réclamation relative à un dommage constaté lors de la livraison ne sera acceptée par LAMS HOME.**

#### **2. Dommage constaté lors du déballage après le départ du livreur :**

Tout article cassé, fissuré ou endommagé constaté lors du déballage de la marchandise après le départ du livreur doit être photographié dans l'état et la position où il est trouvé, ainsi que dans le carton dans lequel il se trouvait.

La réclamation doit être adressée exclusivement par e-mail à [livraison@lams-home.com](mailto:livraison@lams-home.com) dans un délai de **24 heures** à compter du moment du déballage. **Passé ce délai de 24 heures, aucune réclamation relative à un dommage constaté au déballage ne sera acceptée par LAMS HOME.**

**La réclamation doit obligatoirement inclure :**

- Les photographies des articles endommagés, dans leur état et leur position de découverte
- La date et l'heure du constat
- Le nom et la signature de la personne qui a constaté le dommage
- La référence du ou des articles endommagés
- La quantité du ou des article(s) concerné(s)
- Une description détaillée de la situation et des circonstances du dommage constaté

La date du constat déclarée dans la réclamation fait foi comme date débutoir du délai de réclamation. La date et l'heure affichées sur l'e-mail de réclamation ne constituent pas une preuve de la date du constat et ne font pas foi à ce titre.

LAMS HOME étudiera chaque réclamation soigneusement et répondra de la manière la plus favorable possible au client. Pour les dommages ne constituant pas un investissement logistique et/ou financier important, tel qu'apprécié par LAMS HOME, le remplacement du ou des articles sera pris en charge dès que possible et livré au client dans les meilleurs délais. Pour les dommages importants d'un point de vue logistique et/ou financier, LAMS HOME étudiera le dossier et formulera en priorité une proposition au client afin de ne pas bloquer son activité. La résolution de chaque situation est traitée au cas par cas, LAMS HOME se réservant le droit d'appréciation de chaque situation séparément.

Dans le cas où les dommages sont constatés lors du déchargement effectué par le client, ses employés, ou toute tierce personne engagée à cette tâche de déballage, et que la marchandise avait été livrée en bon état chez le client et confirmée par un bon de livraison signé sans réclamation — tel que confirmé par le bon de livraison signé et les contrôles effectués par LAMS HOME à leur arrivée en Suisse — la responsabilité de LAMS HOME ne pourra être engagée. LAMS HOME étudiera néanmoins la situation avec bienveillance et formulera une proposition commerciale au client selon les circonstances, au cas par cas. Cette proposition devra être validée par le client et intégralement payée avant que la fabrication des articles concernés ne soit lancée. Cette commande sera traitée comme une commande indépendante et ne constitue pas une urgence de fabrication pour LAMS HOME. LAMS HOME s'efforcera néanmoins, de sa propre volonté et sans obligation contractuelle, de satisfaire son client et de ne pas le laisser sans solution face à sa vaisselle endommagée.

---

## 7. Garantie

Les produits LAMS HOME sont garantis contre les défauts de fabrication pour une durée de **12 mois** à compter de la date de livraison. Cette garantie couvre uniquement les défauts de fabrication avérés, et non l'usure normale, les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, ni les caractéristiques artisanales normales telles que définies à l'article 6 des présentes CGV.

---

## Article 7bis — Réserve de propriété et transfert des risques

LAMS HOME conserve la propriété pleine et entière de tous les produits livrés jusqu'au **paiement intégral et effectif** du prix de la commande, en principal et accessoires. Le transfert de propriété n'intervient qu'à la réception complète des fonds sur le compte bancaire de LAMS HOME.

Avant le complet paiement du prix, le client s'interdit de revendre, donner en gage, ou transférer la propriété des produits à quelque titre que ce soit.

Le transfert des risques de perte, vol, détérioration ou destruction des marchandises s'opère au moment de la **remise effective des produits au client ou à son représentant**, lors de la livraison devant le local du client. À partir de ce moment, le client supporte l'entière responsabilité des marchandises.

---

## Article 7ter — Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles si cette inexécution est due à la survenance d'un événement de force majeure, entendu comme tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des parties.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure : les catastrophes naturelles, incendies, inondations, épidémies, guerres, émeutes, grèves générales, décisions gouvernementales, interruptions des réseaux de transport ou de communication, ou toute autre cause indépendante de la volonté de LAMS HOME affectant la fabrication ou la livraison des produits.

En cas de force majeure, LAMS HOME informera le client dans les meilleurs délais. Les obligations affectées seront suspendues pour la durée de l'événement. Si la situation de force majeure persiste au-delà de 60 jours, chacune des parties pourra résilier le contrat sans indemnité, les sommes déjà versées étant remboursées au prorata des prestations effectivement réalisées.

---

## **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](http://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.

---

Nom : .....

Prénom : .....

Date et lieu : .....

Signature du client