

A. Partie générale

1 Introduction et définitions

- 1.1** Les présentes conditions générales («**CG**») de Diwisa Distillerie Willisau SA, Menznauerstrasse 23, 6130 Willisau LU, Suisse («**Diwisa**»), réglementent le rapport contractuel entre vous comme acheteur/participant commercial (B2B) ou privé (B2C) («**client**») et Diwisa comme fournisseuse/organisatrice (client et Diwisa individuellement aussi «**partie**» ou conjointement «**parties**»).
- 1.2** L'offre de Diwisa («**produits**») à ses clients comprend d'une part des marchandises, c'est-à-dire la fabrication et le commerce de boissons en tous genres, notamment de boissons alcoolisées, spiritueux ou liqueurs, ainsi que d'accessoires ou de matériel publicitaire («**marchandises**»), et d'autre part également la fourniture de prestations (de services) sous forme de mise à disposition (prêt ou location) de certains équipements et meubles (réfrigérateur, café-bar, machine à café, bouilloire électrique, etc.) («**objet(s) événementiel(s)**») ainsi que la réalisation de manifestations telles que tours, visites guidées, workshops, etc. (énumérations non exhaustives) («**manifestation(s)**»).
- 1.3** La conclusion du contrat par les parties pour l'achat de produits peut avoir lieu aussi bien à travers les collaborateurs du service externe ou des ventes, les boutiques (par ex. Destithèque), les points de vente externes, par écrit, par téléphone (service clientèle: 041 972 72 72), verbalement, etc. («**canaux commerciaux conventionnels**»), que de façon moderne, par exemple électroniquement (e-commerce), c'est-à-dire au moyen d'Internet ou d'autres formes de transfert de données tels que *web shop* (boutique en ligne), site web (formulaire), appli, etc. («**canaux commerciaux électroniques**»).
- 1.4** Les présentes CG se composent d'une **partie A** introductive et générale s'appliquant à tous les produits de Diwisa, et de trois **parties spéciales B1, B2 et B3** complémentaires, chacune séparément pour la boutique en ligne (marchandises), les manifestations et les objets événementiels de Diwisa. En cas de conflit, les dispositions de la partie spéciale concernée prévalent sur celles de la partie générale (pour le produit concerné).

2 Champ d'application

- 2.1** Les présentes CG s'appliquent à tous les produits dans les canaux commerciaux conventionnels et électroniques, pour autant que les parties reconnaissent expressément ou tacitement les CG en relation avec la conclusion d'un contrat. Lorsqu'il commande des produits chez Diwisa, le client est réputé accepter les présentes CG. Celles-ci constituent alors une partie intégrante du contrat entre les parties.
- 2.2** Si en relation avec les présentes CG les parties conviennent délibérément de conditions complémentaires ou dérogeant aux CG pour l'achat de produits (par ex. contrat conclu individuellement pour des marchandises, des manifestations ou des objets événementiels déterminés), ledit accord individuel prévaut sur les présentes CG en cas de conflit.
- 2.3** Les modifications et les accords complémentaires en relation avec les présentes CG ou le contrat y afférent ne sont valables que si elles sont confirmées par écrit par Diwisa. Si un contrat est conclu et le client présente également des conditions générales, les points concordants sont valables. Un accord écrit est passé concernant les éléments divergents.
- 2.4** Les présentes CG sont valables pour une durée indéterminée tant qu'elles n'ont pas été modifiées ou supprimées par un accord écrit des parties.

Conditions générales (CG)

- 2.5** Si une disposition des présentes CG ou du contrat y afférent est ou devient nulle, ou si les CG ou le contrat contiennent une lacune, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. En lieu et place de la disposition nulle, une disposition valable se rapprochant le plus possible économiquement de celle voulue par les parties est réputée convenue dès le départ. Il en va de même en cas de lacune.
- 2.6** Toutes les questions ou les éventuelles réclamations en relation avec les présentes CG peuvent être formulées par écrit (adresse selon partie A ch. 1 CG), par e-mail (info@diwisa.ch) ou auprès du service clientèle (041 972 72 72) de Diwisa.

3 Conditions de la conclusion du contrat

- 3.1** En vertu des dispositions relatives à la protection de la jeunesse applicables en Suisse et au Liechtenstein, les produits de Diwisa ayant pour objet des boissons alcoolisées ou des spiritueux ne sont vendus ou remis qu'à des personnes ayant atteint l'âge minimum prescrit par la loi, à savoir notamment:
- vente ou service de boissons fermentées telles que bière, vin, cidre, moût de pomme, etc. seulement aux personnes de plus de 16 ans (exception: 18 ans dans le canton du Tessin); et
 - vente ou service de boissons distillées telles que spiritueux, eaux-de-vie, apéritifs, *alcopops* (boissons alcoolisées mélangées), etc., ou de bière et de vin de teneur supérieure à 15 vol.-%, ainsi que de vin naturel (à partir de raisins frais) avec plus de 18 vol.-% seulement aux personnes de plus de 18 ans.
- 3.2** Les commandes de produits à travers tous les types de canaux commerciaux sont réservées exclusivement aux personnes physiques ou morales disposant de la pleine capacité d'exercice.
- 3.3** Le client doit toujours indiquer complètement et conformément à la vérité les données (personnelles) nécessaires à la commande de produits telles que nom, prénom, date de naissance, adresse (par ex. adresse de livraison ou de facturation), adresse électronique, téléphone, etc. Diwisa se réserve expressément les droits de contrôle y afférents.
- 3.4** Les commandes de produits alcoolisés sont réservées exclusivement aux clients correspondant aux personnes figurant dans la partie A chiffre 3.1. Si une commande contient entre autres choses des produits alcoolisés, le client confirme lors de sa commande qu'il a atteint l'âge minimum requis par la loi pour l'achat et fournit immédiatement à la première demande de Diwisa – aux fins de vérification précise de l'âge – une copie en couleurs bien lisible d'un document d'identité officiel valide (carte d'identité, passeport, permis de conduire, etc.). Le client s'engage à veiller à ce que seulement lui-même ou une personne mandatée par lui remplissant les conditions de la partie A chiffre 3.1 CG reçoive la livraison.

4 Offre, prix, conclusion du contrat et modifications des commandes

- 4.1** Les prix indiqués par Diwisa dans le cadre des canaux commerciaux conventionnels (tarifs, listes de prix, prospectus, renseignements téléphoniques, etc.) sont des prix nets et s'entendent comme invitation sans engagement aux clients à faire une offre (invitation à soumettre une offre), impôts et taxes prescrits par la loi inclus mais hors TVA et frais de port (pour les exceptions voir partie A ch. 6 CG). Tous les documents et échantillons remis au client dans le cadre d'une telle invitation restent la propriété de Diwisa. Sans le consentement de celle-ci, il n'est pas permis d'accorder à des tiers l'accès aux documents cités.

Conditions générales (CG)

- 4.2** En commandant des marchandises, des manifestations ou des objets événementiels à travers tous les types de canaux commerciaux et en acceptant les CG, le client soumet une **proposition** (offre) juridiquement obligatoire de conclure un contrat avec Diwisa portant sur les produits commandés.
- 4.3** Dans tous les cas, c'est-à-dire quel que soit le canal commercial, la conclusion du contrat n'a lieu que lors de la déclaration d'**acceptation**, respectivement la confirmation (du contrat) par Diwisa. En cas d'acceptation, le client reçoit de Diwisa une confirmation de contrat à l'adresse qu'il a indiquée sous la forme choisie par celle-ci, soit verbalement, dans le cadre d'un entretien personnel, de fait ou par actes concluants (livraison), par écrit ou électroniquement (par ex. par e-mail).
- 4.4** Les motifs possibles de refus de la proposition du client par Diwisa sont notamment les suivants (énumération non exhaustive):
- le produit commandé ne peut pas/plus être fabriqué, fourni ou livré par Diwisa, ni commandé chez celle-ci;
 - le produit commandé ne doit ou ne peut pas/plus être mis en circulation par Diwisa pour des raisons légales ou d'autres motifs objectifs;
 - le domicile ou le siège du client ou le lieu de livraison se situe hors de Suisse ou du Liechtenstein;
 - le contrôle de solvabilité ou d'âge (minimum) du client s'est avéré négatif;
 - les droits de douane ou autres charges fiscales ont augmenté;
 - la manifestation est déjà complète au niveau des places (nombre limité de participants); ou
 - le nombre minimum de participants pour la réalisation d'une manifestation n'est pas atteint.
- 4.5** Les collaborateurs de Diwisa ne sont pas autorisés à convenir verbalement de dispositions d'une autre teneur ou à fournir des sûretés allant au-delà du contenu du contrat ou des présentes CG.
- 4.6** Si les informations concernant un produit dans l'assortiment étaient fausses, Diwisa soumet au client une contre-offre dont il peut ensuite décider librement de l'acceptation.
- 4.7** Si le client exige des livraisons, des produits ou des prestations qui ne sont pas contenus dans la confirmation du contrat, ceux-ci sont facturés en sus.
- 4.8** Si le client souhaite une modification par rapport à la confirmation du contrat, Diwisa l'informe dans un délai convenable si la modification est possible et quel est son impact sur la fourniture des prestations, les délais et les prix. Une offre de modification de la prestation lie Diwisa pendant deux semaines. La modification ne s'applique pas aux produits qui sont déjà livrés.

5 Droit de révocation (retours)

- 5.1** Même si le droit suisse – hormis le démarchage à domicile et les contrats similaires – ne connaît pas d'obligation de droit de révocation après l'expédition de la commande et sans indication de motifs, Diwisa accorde à ses clients dans le domaine de la boutique en ligne, lors d'achats dans la Destithèque (boutique propre de Diwisa) et en cas de commandes à travers le service clientèle, aux conditions ci-après, un droit de révocation limité en ce qui a trait aux marchandises qu'elle a livrées. Ce droit du client accordé facultativement doit être distingué de l'échange ou du retour de marchandises défectueuses ou erronées au titre de la garantie (cf. partie A ch. 9 CG [Garantie]).

Conditions générales (CG)

5.2 Sur les marchandises achetées chez elle par le biais des canaux commerciaux (partie A ch. 5.1 CG), Diwisa accorde à ses clients un droit de révocation pour autant qu'ils lui communiquent la révocation par écrit, par téléphone ou par e-mail dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la marchandise. Pour le respect du délai, le moment de l'expédition de la révocation (cachet de la poste ou confirmation d'expédition), respectivement de l'entretien téléphonique (jour de l'appel) est déterminant. La révocation est envoyée à l'adresse suivante:

Diwisa Distillerie Willisau SA

Retours

Menznauerstrasse 23

6130 Willisau

info@drinkdirect.ch

Tél. 041 972 72 72

5.3 Lors de l'exercice du droit de révocation, le contrat (de vente) entre Diwisa et le client fait l'objet d'une réhabilitation, c'est-à-dire que les prestations reçues dans le cadre du contrat sont restituées par les deux parties. Les retours de marchandises requièrent l'accord préalable du service clientèle ou du responsable régional des ventes de Diwisa.

5.4 En cas de révocation, le client retourne immédiatement la marchandise à Diwisa avec son emballage original en joignant une confirmation de commande. En cas de retour, les frais de renvoi de la marchandise sont supportés par le client. Après réception et contrôle de la marchandise (contenu, état et lot), Diwisa accorde au client un crédit correspondant à sa valeur (par ex. achat futur de produits Diwisa). Cela étant, Diwisa se réserve expressément de déduire du montant à rembourser de ce crédit l'indemnisation d'éventuels dommages ou d'un usage excessif.

5.5 Les postes marqués de marchandises en consignation disposent d'un droit de retour; les éventuels stocks excédentaires résultant de commandes d'événements et de consignations sont à retourner à Diwisa dans les 30 jours au plus tard à compter de notre livraison.

5.6 La marchandise doit se trouver dans un état impeccable, c'est-à-dire intacte, propre et complète. Le droit de révocation du client est exclu notamment dans les cas suivants:

- fermetures ou couvercles enfoncés ou défectueux (il existe ici par ex. un risque d'éclats de verre);
- fermetures ou couvercles ouverts;
- bouteilles endommagées ou salies qui ne peuvent être revendues;
- marchandises fabriquées selon les spécifications du client ou clairement adaptées à ses besoins personnels (confections individualisées ou spéciales, éditions spéciales, etc.);
- produits dont la date de conservation minimale est trop courte, respectivement marchandises vieilles stockées trop longtemps (l'âge des marchandises étant contrôlable au moyen du numéro de lot).

5.7 Concernant les retours (révocation) à la boutique en ligne, voir au verso, partie spéciale B1 des présentes CG.

5.8 Concernant l'annulation (révocation) de manifestations, voir au verso, partie spéciale B2 des présentes CG.

5.9 Concernant les retours (révocation) d'objets événementiels, voir au verso, partie spéciale B3 des présentes CG.

Conditions générales (CG)

6 Livraison et exécution (y compris retard, expédition, etc.)

- 6.1** Pour l'étendue et l'exécution de la livraison (marchandises), de la réalisation (manifestations) ou de la mise à disposition (objets événementiels), la confirmation du contrat correspondant par Diwisa est déterminante. Celle-ci livre les produits sous la forme spécifiée dans la commande et exécute les prestations demandées selon l'offre réservée. Les prestations complémentaires sont négociées et conclues séparément.
- 6.2** Si les parties n'ont pas convenu d'un lieu d'exécution particulier ou s'il ne résulte pas de la nature de l'opération, est réputée livraison la mise à disposition des produits, respectivement la fourniture des prestations au siège de Diwisa (dans le canton de Lucerne).
- 6.3** Le client prend en charge les frais de transport et les frais de contrôle de la marchandise, à moins d'une disposition contraire du contrat (accord individuel) ou des présentes CG.
- 6.4** Diwisa ne livre les commandes (produits) qu'aux clients ayant leur domicile ou leur siège en Suisse ou au Liechtenstein.
- 6.5** Tous les produits sont livrés dès que possible, s'ils sont disponibles au dépôt, par Diwisa ou alors par un transporteur (entreprise d'expédition, de fret ou de transport telles par ex. la Poste, messagerie privée, etc.) («**transporteur**»). En cas de livraisons avec des camions, on attend toujours le prochain tour passant également vers le lieu d'exécution souhaité (c'est le cas au moins une fois par semaine).
- 6.6** Dans le domaine des canaux commerciaux conventionnels, Diwisa s'engage à livrer au client les produits convenus aux dates fixées dans la confirmation du contrat, alors que le client s'engage à réceptionner et payer ces produits au moment prédéterminé.
- 6.7** Si un produit n'est pas disponible à court terme, Diwisa informe le client sur le délai de livraison probable, pour autant qu'elle dispose d'une adresse appropriée et exacte du client (adresse postale, e-mail, téléphone, etc.).
- 6.8** Les délais sont prolongés convenablement lorsque surviennent des obstacles indépendants de la volonté et de la sphère d'influence de Diwisa (par ex. catastrophe naturelle, mobilisation, guerre, émeute, épidémie, accident, maladie, incident technique important, conflit de travail, livraison tardive ou défectueuse, mesure administrative, etc.).
- 6.9** En cas d'autres retards, le client peut
- renoncer à d'autres livraisons, étant précisé qu'il doit le communiquer immédiatement à Diwisa,
 - exiger des livraisons partielles si possible, cela devant être convenu immédiatement entre parties, ou
 - fixer à Diwisa un délai convenable (délai supplémentaire) pour une exécution ultérieure; si elle ne s'exécute pas (même) après l'expiration de ce délai, le client peut, s'il le déclare tout de suite, renoncer à la prestation ultérieure ou se départir du contrat.
- Diwisa informe le client dès que possible de ces «autres retards»; les éventuels dommages-intérêts sont calculés conformément à l'art. 191 CO.
- 6.10** En cas de retards de livraison sans faute ou de hasard, par exemple en cas de force majeure, de perturbation du trafic ou de catastrophe naturelle, ou en cas d'autres circonstances indépendantes de la volonté de Diwisa (par ex. impossibilité d'une remise en mains propres au client), il n'est pas possible de réclamer des dommages-intérêts pour exécution tardive (dommages de retard).

Conditions générales (CG)

- 6.11** Diwisa informe immédiatement le client de l'indisponibilité ou de l'impossibilité de livrer un produit pendant une longue période. Si dans un tel cas de retard le client ne souhaite pas accepter une contre-offre de Diwisa (par ex. indication d'un produit de remplacement), respectivement refuse d'accepter un livraison tardive communiquée par Diwisa, il peut se départir du contrat. Dans ce cas, Diwisa rembourse au client les éventuels paiements déjà versés.
- 6.12** Dans le domaine des canaux commerciaux conventionnels, les unités de livraison de produits, à moins d'un accord ou d'une observation contraire convenu(e) expressément dans le contrat, sont toujours des cartons originaux complets. Divers produits peuvent (aussi) être commandés individuellement selon la liste de prix de Diwisa.
- 6.13** Dans le domaine des canaux commerciaux conventionnels, les livraisons à partir de CHF 1000.00 (hors TVA) sont effectuées franco à domicile (c.-à-d. Diwisa supporte les frais de transport jusqu'au destinataire des marchandises). Une majoration pour petites quantités de CHF 40.00 par livraison est facturée sur les livraisons inférieures à CHF 1000.00 (hors TVA). Pour les envois postaux, le port est facturé (le forfait en question comprend aussi les frais d'emballage). Les jours ouvrables (sans le samedi), les commandes sont closes à 11h30 pour les livraisons le jour ouvrable (sans le samedi) suivant.

7 Paiement (moyen, conditions et retard) et facturation

- 7.1** Les conditions de paiement de Diwisa dans le domaine des canaux commerciaux conventionnels sont de '30 jours net' à compter de la date de facturation («date d'échéance»). En cas de retard de paiement, Diwisa peut exiger du client sans rappel des intérêts moratoires à hauteur de 5 % l'an à partir de l'échéance. Les escomptes et déductions non justifiés sont refacturés. En cas de commandes de nouveaux clients, Diwisa se réserve en outre un paiement en espèces ou d'avance.
- 7.2** La relation bancaire générale de Diwisa pour les paiements dans tous les types de canaux commerciaux est la suivante:
- Titulaire: Diwisa Distillerie Willisau SA, Menznauerstrasse 23, 6130 Willisau
Banque: Credit Suisse AG Luzern, Case postale 2466, 6002 Lucerne
IBAN: CH31 0483 5028 8700 4100 0
BIC: CRESCHZZ80A
- 7.3** Si les conditions de paiement ne sont pas respectées, Diwisa peut en outre
- faire valoir tout de suite ses créances vis-à-vis du client,
 - exiger des sûretés pour toutes les créances impayées, et/ou
 - exécuter les livraisons en suspens seulement contre paiement préalable.
- 7.4** Si les sûretés ou les paiements ne sont toujours pas versés lors de l'expiration d'un délai supplémentaire convenable, Diwisa peut se départir du contrat même si les produits ou une partie de ceux-ci ont déjà été livrés. Si le client ne remplit pas les conditions de paiement, Diwisa peut en outre exiger des dommages-intérêts (dommages de retard).
- 7.5** Le client peut compenser avec des contre-créances vis-à-vis de Diwisa si celles-ci sont échues ou en présence d'un jugement exécutoire.
- 7.6** En ce qui concerne les moyens de paiement dans la boutique en ligne, voir au verso, partie spéciale B1 des présentes CG.

Conditions générales (CG)

8 Transfert des risques

8.1 À moins d'une convention contraire expresse des parties, le transfert des profits et risques au client a lieu lorsque Diwisa (expéditrice) envoie le produit.

9 Garantie en cas de livraison défectueuse

9.1 Diwisa s'engage à être soigneuse et garantit que chaque produit correspond, du point de vue du matériel et de la confection, aux spécifications selon la confirmation du contrat, et que sa qualité est impeccable.

9.2 Diwisa s'engage en outre à sélectionner et former scrupuleusement les collaborateurs engagés, qui doivent travailler professionnellement, et à les surveiller.

9.3 Le client doit contrôler les produits lui-même à ses frais, et signaler les éventuels défauts conformément à la présente partie A chiffre 9 («réclamation pour défaut»).

9.4 Le client est de plus tenu de contrôler immédiatement que les produits livrés sont complets, corrects et intacts (absence de dommages) et qu'ils sont exempts de tout autre défaut. Les contestations («**réclamation pour défaut**») de livraisons incomplètes, erronées ou défectueuses ainsi que les défauts manifestes sont signalés à Diwisa immédiatement après réception du produit, concrètement (c.-à-d. description précise du défaut) et par écrit (adresse selon partie A ch. 1 CG), par e-mail (info@diwisa.ch) ou téléphoniquement (service clientèle: 041 972 72 72) et avec une motivation.

9.5 Sans réclamation pour défauts concrète dans un délai de dix jours ouvrables, la livraison est réputée approuvée par le client, les produits et la livraison impeccables. Le client est alors tenu de payer dans les délais.

9.6 Les parties conviennent que les prétentions en garantie telles que

- échange (**prestation de remplacement** gratuite),
- retour en cas de défauts graves rendant le produit inutilisable ou entravant considérablement son utilisation (**rédhibition** ou annulation du contrat avec remboursement du prix plus frais de port), ou
- éventuelle remise en cas de défauts moins graves, c'est-à-dire de moindre importance (**réduction**),

ne sont possibles qu'en cas de défauts du produit signalés dans les délais et les formes et après entente préalable avec le service clientèle de Diwisa (info@diwisa.ch / 041 972 72 72) ou le collaborateur du service externe de Diwisa responsable du client. Toute garantie supplémentaire ou autre de Diwisa vis-à-vis du client (notamment dommages-intérêts) résultant de défauts matériels de la chose est exclue dans la mesure où la loi le permet. C'est le cas notamment de tous les dommages indirects et consécutifs, du manque à gagner ainsi que des pertes de transactions, de chiffre d'affaires ou de *goodwill*.

9.7 À moins d'une obligation de garantie légale, les produits dont la date de conservation minimum est trop courte ne sont pas échangés ou repris.

9.8 Pour autant qu'il n'existe pas d'obligation légale de garantie, les marchandises en consignation ne sont remplacées ou acceptées en retour que dans leur emballage original et dans un état impeccable (dans le cadre de la garantie). La boutique en ligne fait exception à cette règle.

9.9 En cas d'emballages destinés au recyclage qui n'ont pas été livrés par Diwisa, le dépôt n'est pas remboursé.

Conditions générales (CG)

- 9.10** Sont exclus de la garantie les défauts dont Diwisa n'a pas à répondre, tels que par exemple traitement inadéquat par le client ou des tiers, interventions du client ou de tiers, sollicitation excessive, effets inappropriés ou extrêmes du milieu, stockage incorrect, etc.
- 9.11** Lorsque le client revend les produits à des tiers (B2B), il est seul responsable de l'observation des prescriptions nationales et internationales (patente pour le commerce de détail, limites d'âge applicables, prescriptions en matière de publicité, interdictions de faire du commerce, prescriptions en matière d'exportation, impôts, etc.). Si le client modifie les produits revendus, il répond seul des dommages qui en résultent vis-à-vis de Diwisa, de l'acheteur ou de tiers (sous réserve des dispositions impératives de la législation sur la responsabilité du fait des produits).

10 Devoir d'information

- 10.1** Les parties se rendent attentives, mutuellement et en temps utile, aux exigences ou conditions particulières ainsi qu'aux prescriptions légales, administratives et autres (Confédération, canton, commune) au lieu de destination ou de livraison, pour autant qu'elles soient importantes pour la livraison et la consommation.
- 10.2** En outre, les parties s'informent en temps utile sur les obstacles qui remettent en question l'exécution conforme au contrat ou peuvent aboutir à des solutions inappropriées.

11 Responsabilité et limitation de celle-ci

- 11.1** Hormis les prétentions du client découlant de la garantie (partie A ch. 9 CG), Diwisa répond uniquement des dommages résultant d'actes intentionnels ou d'une négligence grave. En cas de négligence légère, Diwisa répond des dommages corporels (vie et santé de personnes), respectivement des dommages corporels et matériels conformément aux dispositions impératives de la législation sur la responsabilité du fait des produits.

12 Réserve de propriété

- 12.1** La marchandise livrée au client reste la propriété de Diwisa jusqu'au paiement du prix intégral, et le client doit la marquer, la stocker et la conserver chez lui ou chez les tiers de telle sorte que le droit de propriété de Diwisa soit clairement visible ou reconnaissable pour les tiers. Diwisa peut à tout moment faire inscrire la réserve de propriété au registre public compétent et, en cas notamment de retard de paiement, exiger la restitution des marchandises livrées et encore disponibles sans pour autant se départir du contrat de vente. Il est défendu au client de mettre en gage la marchandise livrée par Diwisa ou d'en transférer la possession à titre de sûreté.
- 12.2** Si le produit est passé avant le paiement du prix dans la possession du client, Diwisa se réserve expressément le droit, en cas de retard de paiement du client, de se départir du contrat et de demander la restitution du produit livré.

13 Protection des données

En ce qui concerne le traitement de données personnelles des clients et l'utilisation par Diwisa ou par les tiers mandatés par celle-ci des données en question (par ex. examen de solvabilité), il est renvoyé à la déclaration relative à la protection des données de Diwisa (consultable sous: diwisa.ch/fr/protection-des-donnees).

Conditions générales (CG)

14 Réserve de modification, élection de droit et for

- 14.1** Diwisa se réserve de modifier les présentes CG en tout temps et sans indication de motifs. De telles modifications ne s'appliquent pas aux commandes déjà confirmées.
- 14.2** Les contrats conclus à travers tous les types de canaux commerciaux ainsi que les présentes CG sont **régis** exclusivement par le **droit suisse**, et ce à l'exclusion des normes de renvoi du droit international privé et de la Convention des Nations unies sur la vente internationale de marchandises (Convention de Vienne).
- 14.3** Les parties s'efforcent de régler à l'amiable les éventuels litiges découlant de l'exécution du contrat ou des présentes CG. En cas d'échec, les parties désignent comme **for**, à moins qu'il n'existe du côté du client des fors légalement (semi-)impératifs en faveur des consommateurs, le **siège de Diwisa (dans le canton de Lucerne)**. Toutefois, Diwisa peut également saisir le tribunal au siège du client.

Conditions générales (CG)

B. Partie spéciale B1

1 Boutique en ligne (marchandises)

- 1.1** Les prix indiqués par Diwisa dans la boutique en ligne s'entendent comme invitation sans engagement à soumettre une offre; sont inclus cependant les impôts, les taxes et la TVA prescrits par la loi (affichés séparément), mais en cas de marchandises hors frais de port (affichés séparément selon le type d'expédition choisi). À partir de CHF 90.00 de valeur de commande (y c. TVA, les modifications demeurent réservées), Diwisa peut renoncer à facturer au client les frais d'expédition.
- 1.2** En cliquant sur le bouton «Commande avec obligation de paiement» ou un bouton semblable dans la boutique en ligne, le client passe une commande juridiquement valable de la marchandise (cf. ci-dessus partie A ch. 4.2 CG).
- 1.3** Les prix du jour de la commande répétés dans la confirmation du contrat s'appliquent. La taxe suisse sur la valeur ajoutée est affichée séparément (éventuellement cumulée selon le taux de la TVA).
- 1.4** En cas de retours (cf. partie A ch. 5 CG), le client renvoie la marchandise immédiatement avec l'emballage original, en y joignant une confirmation de commande et en indiquant son compte bancaire à Diwisa. Celle-ci rembourse au client le prix d'achat après réception et contrôle de la marchandise (contenu, état et lot), et ce sur le compte bancaire indiqué par le client à l'occasion de la révocation. Diwisa se réserve expressément de déduire du prix d'achat à rembourser l'indemnisation d'éventuels dommages ou d'un usage excessif. Concernant le droit de révocation (retours), il est renvoyé pour le surplus, à titre complémentaire, à la partie A chiffre 5 CG.
- 1.5** Chez Diwisa, les commandes dans la boutique en ligne sont en règle générale traitées tout de suite. Normalement les délais de livraison comportent, selon le type d'expédition choisie, entre un et cinq jours ouvrables (pas d'envoi de paquets le samedi). Certains produits peuvent avoir une durée de livraison plus longue (par ex. marchandise confectionnée selon les désirs du client). Avant les jours fériés (Noël, 1^{er} août, Pâques, etc.) ou lors d'occasions spéciales (Saint-Valentin, Fête des mères, etc.), la livraison de produits par la voie du paquet peut en outre durer un peu plus longtemps. Dans l'optique du client, il est donc fortement recommandé, respectivement avantageux de passer la commande à temps chez Diwisa.
- 1.6** En cas de commandes via boutique en ligne, les clients ont la possibilité de différentes variantes de paiement (cf. ci-après).
- 1.7 Cartes de crédit, autres services de paiement et prépaiement**
- 1.7.1** Les commandes dans la boutique en ligne ne peuvent être payées qu'à travers les cartes de crédit et de débit ou les services de paiement en ligne et systèmes de paiement sans numéraire suivants: VISA, Mastercard, PostFinance Card ainsi que PayPal ou Twint. Le paiement via prépaiement est également possible (coordonnées bancaires cf. partie A ch. 7.2 CG).
- 1.7.2** Le prix d'achat est dû net et sans escompte au moment de la conclusion du contrat. En cas de paiement par carte de crédit ou prépaiement, la commande est traitée et envoyée après réception du montant à payer (livraison).

Conditions générales (CG)

1.8 Achat sur facture ou à crédit

- 1.8.1** En cas de commandes dans la boutique en ligne avec la variante de paiement 'Achat sur facture' ou 'Achat à crédit', une entreprise (tierce) mandatée par Diwisa, actuellement availabill ag, Hagenholzstrasse 85b, 8050 Zurich, Suisse («**availabill**»), reprend dans le cadre d'une cession de créance (cession) la créance de Diwisa envers le client.
- 1.8.2** En passant des commandes dans la boutique en ligne de Diwisa, le client autorise que les données personnelles liées à ces moyens de paiement et disponibles pour la boutique en ligne soient utilisées par availabill en tant que responsable des finalités au sens de la déclaration de protection des données de Diwisa (examen de solvabilité, insertion dans les bases de données de solvabilité). Pour de plus amples informations et conditions concernant l'achat sur facture' ou l'achat à crédit', il est renvoyé à la déclaration relative à la protection des données de Diwisa (consultable sous: diwisa.ch/protection-des-donnees) ainsi qu'aux conditions générales d'availabill concernant l'achat sur facture' ou l'achat à crédit' (abrégé «**ASF**»/«**AAC**»), consultables sous: availabill.ch/fr/cg.
- 1.8.3** En cas de choix de ce moyen de paiement, sont réputés convenus les frais suivants:
- taxe de facturation par e-mail (B2C): CHF 0.00;
 - taxe de facturation par la Poste (B2C et B2B): CHF 2.90;
 - intérêt annuel en cas de paiements partiels et tardifs: 10 % l'an;
 - frais de rappel: CHF 20.00 pour chaque courrier de rappel;
 - taxe de cession de dossier lors de la remise au recouvrement: CHF 10.00 par cas (commande).
- 1.9** En cas d'achat par correspondance de marchandises, le risque passe au client dès que le colis a été remis (remise de la chose au transporteur). Si le client constate des dommages de transport sur la marchandise, il doit immédiatement s'adresser avec une déclaration de sinistre au transporteur (affréteur, transitaire, messagerie, etc.). Tout autre dommage de transport identifiable est signalé à Diwisa, téléphoniquement ou par écrit, concrètement (c.-à-d. description précise du dommage), dans les trois jours ouvrables à compter de la réception de la marchandise.
- 1.10** Les réclamations pour défaut par e-mail en relation avec des produits sont faites à la boutique en ligne à l'adresse suivante: info@drinkdirect.ch.
- 1.11** Diwisa décline toute responsabilité dans le domaine de la boutique en ligne pour la disponibilité ininterrompue de la présence Internet ou pour l'absence de défauts techniques.

Conditions générales (CG)

B. Partie spéciale B2

2 Manifestations (tours, visites guidées, *workshops*, etc.)

- 2.1** L'âge minimum pour la participation aux manifestations de Diwisa est en principe de 18 ans (cf. partie A ch. 3.1 CG). Diwisa se réserve de contrôler les documents d'identité et le cas échéant d'exclure des clients si ceux-ci n'ont pas l'âge requis.
- 2.2** Les clients qui sont déjà alcoolisés n'ont pas le droit de participer à des manifestations de Diwisa. Celle-ci se réserve le droit de refuser de tels clients sur place ou de les exclure. Il n'existe pas de droit au remboursement du prix (du ticket).
- 2.3** Dans le cadre des manifestations de Diwisa, ses prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité doivent impérativement être observées. Chaque client participant est tenu de respecter les conditions de participation communiquées avant, pendant ou au début de la manifestation et d'observer strictement les directives des collaborateurs de Diwisa. En cas d'inobservation, le client peut être exclu de la manifestation. Il n'existe pas de droit au remboursement du prix (du ticket).
- 2.4** Les prix indiqués par Diwisa lors des manifestations incluent la TVA légale et comprennent les éléments des différentes prestations énumérées (selon confirmation de commande et site web, flyer, etc.). Les modifications de prix découlant de la modification d'impôts, d'émoluments ou de taxes demeurent réservées.
- 2.5** En cliquant sur les boutons «Demande», «Tickets», «Acheter des tickets», etc. sur les canaux commerciaux électroniques (par ex. site web), le client fait une offre juridiquement obligatoire de réservation de la manifestation (cf. partie A ch. 4.2 CG).
- 2.6** Pour la participation à une manifestation de Diwisa, l'inscription des participants est absolument nécessaire. Celle-ci a lieu par réservation écrite ou orale chez Diwisa ou à travers une plateforme partenaire ou de billetterie. Concernant le délai, l'inscription pour les dates de manifestations fixes, publiques sont possibles jusqu'à la veille de la manifestation concernée (sous réserve des places disponibles). Le nombre possible de participants est limité et déterminé par Diwisa. L'inscription pour des groupes en dehors des dates de manifestations fixes n'a lieu que moyennant accord préalable téléphonique ou écrit avec Diwisa.
- 2.7** Lors de manifestations, les souhaits particuliers ou le matériel spécifique s'écartant de la confirmation du contrat ne peuvent être réalisés/fournis que moyennant accord préalable et (si possible) que par Diwisa. Les frais supplémentaires s'écartant de la confirmation du contrat sont supportés par le client.
- 2.8** Lors de manifestations, Diwisa se réserve expressément d'entreprendre les modifications nécessaires du programme; demeure réservé notamment le droit d'annuler une manifestation en raison de circonstances imprévues ou extraordinaires (par ex. force majeure, conditions atmosphériques ou catastrophe naturelle, situation personnelle, mesures administratives, risques de sécurité, motifs liés à l'entreprise, etc.). En cas de refus, les clients participants sont immédiatement informés, et le droit de participation est remboursé. Toute prétention plus ample est exclue; la responsabilité se limite exclusivement au droit de participation.
- 2.9** Lors de manifestations, une annulation par le client participant est possible gratuitement quatre jours avant le début de la manifestation. Dans ce cas, le montant correspondant est remboursé à 100 % au comptant ou par virement. Le nombre de participants est réputé – comme l'inscription – obligatoire. Pour être considérées comme acceptées, les modifications ultérieures de la taille du groupe doivent être communiquées par le client et reconfirmées par Diwisa au plus tard quatre jours avant le début de la manifestation.

Conditions générales (CG)

Les annulations ou modifications ultérieures peuvent être adressées par écrit, par téléphone ou par e-mail à Diwisa, étant précisé que la date de réception par Diwisa est déterminante pour l'observation du délai.

- 2.10** En cas d'absence à la manifestation sans désinscription dans les délais (cf. ci-dessus), il n'existe pas de prétention au remboursement du prix (du ticket), ni de droit de participer à une autre date. Dans un tel cas, est facturée au client la quantité minimum de participants (étant précisé que le nombre de personnes ressort des informations sur la manifestation) ainsi que les frais de repas (15 % du coût de la manifestation).
- 2.11** En s'inscrivant à une manifestation, le client s'engage à payer le droit de participation (prix du ticket, frais de repas, etc.).
- 2.12** Lors de la réservation de manifestations, le paiement est effectué à travers la plateforme partenaire ou de billetterie, directement lors de la réservation. Les moyens de paiement à disposition sont définis par la plateforme concernée. En cas de réservation directement chez Diwisa (écrite ou orale), le paiement a lieu d'avance par virement bancaire. Pour la relation bancaire, il est renvoyé à la partie A chiffre 7.2 CG.
- 2.13** Le prix de la manifestation est dû net et sans escompte au moment de la conclusion du contrat. En cas de paiement par carte de crédit ou prépaiement, la commande est traitée après réception du montant à payer.
- 2.14** Lors de la réservation de manifestations, le client participant n'est pas assuré par Diwisa. Le client doit avoir souscrit à titre personnel une assurance-maladie et accidents suffisante. Même si les manifestations sont réalisées avec professionnalisme et sécurité, les accidents ne peuvent être complètement exclus (par ex. trébuchement lors du tour, brûlures, etc.). Diwisa décline toute responsabilité à cet égard. La participation aux manifestations a lieu aux risques et périls du client.
- 2.15** Lors de manifestations, Diwisa s'engage vis-à-vis du client à préparer et à réaliser les activités convenues soigneusement et avec un professionnalisme irréprochable.
- 2.16** Lors de manifestations, Diwisa répond des défaillances dans la réalisation des activités convenues, pour autant qu'il s'agisse d'une perte par sa faute de prestations convenues ou de modifications essentielles de la teneur du contrat équivalant à une moins-value importante (du paquet global). Diwisa n'assume toutefois aucune garantie qu'en cas de manifestations le produit final correspondra sensoriellement à 100 % à la recette mise au point, ceci d'autant plus que le déploiement des arômes peut différer considérablement selon la taille du distillateur utilisé (par ex. distillateur de 2,5 litres vs. grand alambic).
- 2.17** Lors de manifestations, le client participant répond envers Diwisa de tous les dommages et pertes causés par lui sans que Diwisa ne doive prouver une faute du participant. Diwisa décline toute responsabilité pour la perte ou l'endommagement d'objets ou de vêtements des clients participants. Elle ne répond pas non plus des vestiaires.
- 2.18** Les données cédées dans le cadre de la réservation de manifestations sont mémorisées et traitées par un système informatique, moyennant l'observation de la législation applicable en matière de protection des données (cf. ci-dessus partie A ch. 13 CG). A moins d'une indication contraire du client participant (consentement avec l'inscription), une information future sur les manifestations de Diwisa est possible. Ce consentement est révoquant en tout temps par les participants.

Conditions générales (CG)

B. Partie spéciale B3

3 Objets événementiels (équipements et mobilier)

3.1 Mise à disposition (prêt ou location)

- 3.1.1 Les objets événementiels prêtés ou loués par Diwisa au client demeurent sa propriété, c'est-à-dire que les équipements et le mobilier de Diwisa sont cédés au client afin d'être utilisés (consommés) pendant une durée limitée.
- 3.1.2 Les tarifs de location pour les objets événementiels s'entendent pour un weekend ou cinq jours consécutifs jusqu'à trois semaines au maximum (entreprise d'événements). Les durées plus longues doivent toujours être convenues séparément par contrat écrit (par ex. entreprise saisonnière).
- 3.1.3 Lorsque le client transfère ou cesse son activité, les objets événementiels doivent être immédiatement restitués à Diwisa.
- 3.1.4 Pendant toute la durée du contrat, le client répond de tous les défauts ou dommages ayant résulté ou résultant d'un manque à l'obligation de diligence, y compris vandalisme, perte, traitement inadéquat, endommagement, gel ou entartrage. La réparation de matériel défectueux ou manquant est facturée au client par Diwisa; par conséquent aussi en cas de dommages résultant du gel.
- 3.1.5 Le client est tenu de souscrire de sa propre initiative les assurances nécessaires pour la couverture des dommages pouvant résulter des objets événementiels mis à disposition, et prend en charge les frais d'assurance correspondants. Il y a lieu de couvrir non seulement les éventuels dégâts, mais aussi la possibilité d'un vol.
- 3.1.6 Dans le domaine de la mise à disposition, Diwisa décline toute responsabilité en relation avec l'organisation, la réalisation ou la réussite de la manifestation du client. Une telle responsabilité est expressément exclue.
- 3.1.7 Le client répond de tous les dommages vis-à-vis de tiers causés par les objets événementiels mis à disposition ou présentant un lien avec ceux-ci. Si Diwisa fait l'objet d'une demande de tiers en raison d'un événement dommageable, elle peut recourir intégralement contre le client (dédommagement).
- 3.1.8 Le client veille à ce que lui-même ou une personne mandatée par lui soit sur place lors de la livraison et de l'enlèvement d'objets événementiels afin de les réceptionner. Diwisa se réserve de vérifier la procuration, instruction incluse, et de refuser la livraison en cas de retard. En cas de retard, les frais supplémentaires entraînés inutilement peuvent être facturés au client.
- 3.1.9 La livraison des objets événementiels mis à disposition est effectuée par Diwisa ou pour son compte. La distribution, le montage et le démontage des objets événementiels incombent au client.
- 3.1.10 Le client est également responsable du raccordement et de l'organisation des câbles pour les appareils électriques tels que par exemple réfrigérateurs, machine à café, etc. À cet égard, Diwisa décline toute responsabilité relative à l'éventuel mauvais raccordement des appareils. Si Diwisa met à la disposition du client une confection spéciale d'une entreprise tierce, les instructions de cette dernière doivent être observées strictement, et les frais supplémentaires en résultant (par ex. eau fixe, raccordement au système de caisse, programmes spéciaux, etc.) sont supportés séparément par le client seul.

Conditions générales (CG)

- 3.1.11** Les objets événementiels mis à disposition ne peuvent être utilisés par le client que pour le stockage et le service de marchandises de l'assortiment de Diwisa. L'assortiment concerné est présenté plus en détail dans l'accord individuel (contrat) en question. Le contrôle de l'assortiment peut être effectué par des collaborateurs de Diwisa.
- 3.1.12** Les objets événementiels doivent toujours être présentés à un endroit bien visible pour le consommateur. La publicité et les marques (logos) ne peuvent être couvertes, supprimées ou rendues autrement illisibles.
- 3.1.13** La cession et le transfert à des tiers des objets événementiels mis à disposition sont défendus.
- 3.1.14** Si le client ne remplit pas ses obligations au sens des CG et/ou de l'accord individuel (contrat) concernant les objets événementiels mis à disposition, Diwisa est en droit d'en demander à tout moment la restitution. En cas d'inobservation des assortiments convenus et/ou des directives de marketing, Diwisa se réserve en outre de facturer une indemnisation ultérieure d'un montant de CHF 1000.00 au minimum par manquement. La réclamation de plus amples dommages-intérêts demeure en tout cas réservée.
- 3.1.15** A l'expiration de la durée d'utilisation convenue conformément au contrat, le client restitue à Diwisa les objets événementiels mis à disposition dans un bon état de propreté et de fonctionnement. Les éventuels frais de nettoyage et de remise en état sont facturés au client à raison de CHF 80.00 l'heure.
- 3.1.16** Pour les objets événementiels retournés hors délais (demeure), un loyer de CHF 50.00 peut être facturé au client par jour et par objet. La réclamation de plus amples dommages-intérêts demeure en tout cas réservée.
- 3.1.17** Si, en cas de force majeure [inondations, catastrophes naturelles, conditions météorologiques particulières, grèves, guerres, épidémies et pandémies (avec les interdictions et/ou restrictions officielles qu'elles entraînent)], l'événement, ou une partie de ce dernier, ne peut pas avoir lieu, ou uniquement de façon restreinte, dans la limite des conséquences générées la société DIWISA est libérée de l'obligation de livraison ou de réception, et l'organisateur est tenu de rembourser les fonds (et les prestations en nature) avancés par DIWISA, en déduisant les contreparties qu'il a déjà fournies.

En cas de report de l'événement, les contrats s'appliquent de la même manière à la date reportée. Si nécessaire, ils seront adaptés et complétés dans l'esprit et dans le sens du présent contrat. Les parties contractuelles renoncent mutuellement à faire valoir des frais supplémentaires et/ou des droits à dommages et intérêts qui seraient liés à l'annulation ou au report de l'événement.