Conditions générales du système de bons E-GUMA®

1 Champ d'application et définitions

Les présentes conditions générales (ci-après « CG ») régissent les relations juridiques entre le client ou la cliente (ci-après « client ») et la coopérative ZFV-Unternehmungen ainsi que toutes les entreprises affiliées et sociétés liées [1] (ci-après « ZFV »).

Les CG sont disponibles en allemand, en anglais et en français. En cas de divergences ou de questions d'interprétation, seule la version allemande fait foi.

Toutes les livraisons et prestations de ZFV en rapport avec les bons E-GUMA® (ceux que le client n'utilise pas comme Les bons d'achat sous forme de documents PDF obtenus via le procédé print@home (ci-après dénommés « bons physiques ») ou les bons d'achat en ligne E-GUMA® (ceux que le client reçoit sous forme de document PDF à imprimer lui-même via le procédé print@home, ci-après dénommés « bons en ligne ») et les commandes ou commandes en ligne associées sont soumis aux présentes CGV. Sauf distinction explicite entre bons physiques et bons en ligne, le terme « bon » s'applique de manière uniforme aux deux types de bons. Le client reconnaît que les droits et obligations découlant de la commande ou de la commande en ligne naissent exclusivement entre ZFV et le client.

Le règlement intérieur du lieu où le bon ou la prestation liée au bon est utilisé(e) fait partie intégrante des présentes CGV.

En cochant la case « J'ai pris connaissance des CGV et je les accepte », le client déclare accepter et respecter les CGV.

2 Validité et retour des bons

Les bons sont envoyés au client, remis ou transmis par voie électronique par ZFV avec un code QR infalsifiable et/ou un code-barres et/ou un code numérique.

Les bons en ligne sont mis à la disposition du client sous forme numérique dans un document PDF et peuvent être imprimés par le client lui-même. Bien qu'il soit techniquement possible d'imprimer plusieurs exemplaires du bon en ligne, seul un exemplaire imprimé du bon en ligne a une valeur marchande et peut être utilisé. Le premier bon d'achat en ligne utilisé avec le système de gestion des bons d'achat E-GUMA® à l'aide du code QR et/ou du code-barres et/ou du code numérique correspondant est considéré comme l'original et est débité du système ZFV immédiatement après son utilisation. Une utilisation multiple du même bon d'achat en ligne est exclue.

Il n'existe aucun droit à l'exécution et/ou à la livraison, ni à des dommages-intérêts de la part de ZFV si quelqu'un tente d'utiliser plusieurs bons en ligne avec le même code QR et/ou code-barres et/ou code numérique, même si la personne qui utilise le bon n'est pas le titulaire légal du bon.

Étant donné qu'un bon ou un bon en ligne peut être transmis ou offert, ZFV n'a ni l'obligation ni la possibilité de vérifier le droit de propriété de la personne qui l'utilise. Lors de l'utilisation, il est uniquement vérifié si le numéro de bon E-GUMA® correspondant est validé dans le système de gestion des bons E-GUMA® et si le bon ou le bon en ligne dispose d'un crédit suffisant pour la prestation souhaitée.

Les bons sont généralement valables deux (2) ans (voir la date et la durée de validité indiquées sur le bon). Passé ce délai, ZFV n'est plus tenu de l'accepter. Les bons perdus ou les bons en ligne qui ne sont plus enregistrés électroniquement par le client ou disponibles dans son programme de messagerie électronique ne seront pas remplacés. Les bons ne peuvent pas non plus être remboursés en espèces.

Si la valeur du bon dépasse la valeur de la prestation consommée, il n'existe aucun droit au remboursement du montant restant du bon. Dans ce cas, la ZFV est disposée à déduire intégralement le solde restant du bon lors de visites ou consommations ultérieures. La ZFV n'est pas tenue d'accepter comme moyen de paiement les bons non payés et donc non validés dans le système de gestion des bons E-GUMA®. Pour des raisons opérationnelles, les prestations mentionnées sur le bon ne peuvent être fournies ou garanties par l'établissement concerné que si une réservation correspondante a été effectuée en temps utile, dans la mesure où une obligation de réservation s'applique ou est pratiquée dans l'établissement concerné. Cela vaut en particulier pour les bons liés à des nuitées et pour les bons destinés à des groupes. Les bons sont exclusivement valables auprès de la ZFV et de ses établissements. Si la ZFV ou l'un de ses établissements cesse son activité ou ferme définitivement pour des raisons économiques, organisationnelles ou juridiques, les bons non utilisés expirent. Il en va de même en cas de changement de propriétaire avéré, auquel cas tout recours à la ZFV en tant qu'émetteur des bons est exclu.

[1] Au sens des présentes CGV, on entend par « entreprises liées » toutes les entreprises juridiquement indépendantes dans lesquelles la coopérative ZFV-Unternehmen détient directement ou indirectement une participation majoritaire ou qui sont sous la direction ou le contrôle économique de la coopérative ZFV-Unternehmen.

3 Paiement

Le client peut choisir entre le paiement par carte de crédit, TWINT, PostFinance ou sur facture. En cas de paiement par carte de crédit, le montant est immédiatement débité de la carte de crédit choisie par le client. Les factures de ZFV sont exigibles immédiatement et payables sans aucune déduction. À compter du 30e jour suivant la date de facturation, ZFV est en droit d'exiger des intérêts moratoires à hauteur de 5 % par an. Les frais éventuels sont à la charge du client. Une compensation n'est autorisée qu'avec des créances incontestées ou constatées judiciairement. Le client ne peut faire valoir un droit de rétention que dans la mesure où celui-ci repose sur le même rapport contractuel.

4 Livraison

La livraison des bons d'achat en ligne s'effectue exclusivement via le procédé print@home. Le client est tenu de fournir une adresse e-mail correcte et valide et de s'assurer de la bonne réception de l'e-mail contenant les bons d'achat. Une fois le processus d'achat terminé et le paiement effectué par carte de crédit, TWINT ou PostFinance, les bons sont immédiatement envoyés au client au format PDF à l'adresse e-mail indiquée lors du processus de commande. En cas de paiement par facture, le bon au format PDF n'est envoyé à l'adresse e-mail indiquée lors du processus de commande qu'après réception et enregistrement du paiement par ZFV. Une simple instruction ou confirmation de paiement ne suffit pas ; seule la réception effective du paiement par le ZFV fait foi.

En cas de bons physiques, ZFV s'efforce de respecter le délai de livraison convenu ou indiqué. Si celui-ci est dépassé de plus de six semaines, le client est en droit de fixer un délai supplémentaire raisonnable d'au moins un mois et d'indiquer qu'il refusera d'accepter les bons après expiration de ce délai. Si aucun accord sur une nouvelle date de livraison n'est trouvé dans ce délai supplémentaire, le client peut résilier le contrat de vente par déclaration écrite. Tout droit à des dommages-intérêts pour retard de livraison ou impossibilité de livraison est exclu, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. Cela s'applique également aux dommages indirects, au manque à gagner ou aux dommages consécutifs. Le risque est transféré au client dès que les bons ont été remis au transporteur (y compris la Poste suisse ou des prestataires de services comparables) et ont quitté l'entreprise ZFV ou l'entrepôt de ZFV ou de son fournisseur. Les dommages liés au transport doivent être signalés par le client directement au transporteur dans les délais prévus à cet effet. Cela vaut également lorsque ZFV a pris en charge les frais de transport. Si la livraison des bons est effectuée par ZFV elle-même ou par un fournisseur de ZFV sans intervention d'un transporteur, la remise à une personne habilitée à réceptionner la livraison chez le client (par exemple un collaborateur) est considérée comme une livraison en bonne et due forme. La ZFV décline toute responsabilité pour les pertes ou dommages survenant après la livraison au client. En cas de retour par le client, celui-ci assume l'intégralité du risque, en particulier le risque lié au transport jusqu'à la réception des bons par la ZFV. Les frais de transport liés au retour sont à la charge du client.

5 Droit de rétractation

Il n'existe aucun droit de rétractation pour les bons payés en ligne par carte de crédit, TWINT ou PostFinance et livrés via le procédé print@home.

Les bons payés sur facture peuvent être annulés dans un délai de 24 heures par e-mail àopssupport@zfv.ch et doivent être renvoyés à ZFV dans un délai de 3 jours ouvrables (à compter de la réception des bons).

6 Défauts

opssupport@zfv.chLe client est tenu de vérifier les bons livrés dès leur réception et de signaler par écrit à ZFV, dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la réception des bons, toute réclamation concernant le contenu de la livraison, des défauts matériels, des livraisons erronées ou des écarts de quantité, dans la mesure où les défauts sont identifiables lors d'un contrôle raisonnable. En cas de réclamations justifiées, ZFV corrigera la livraison gratuitement. Selon la nature du défaut, celui-ci sera corrigé par une livraison de remplacement, la reprise du bon contre remboursement du prix d'achat, via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat du bon, sauf accord contraire, ou par une réduction de prix appropriée. Si la livraison de remplacement du bon d'achat est également défectueuse, le client a le droit de résilier le contrat (annulation du contrat de vente) ou d'obtenir une réduction (réduction du prix).

7 Données personnelles/protection des données

Le client reconnaît et accepte que ZFV et ses fournisseurs puissent avoir connaissance de données personnelles dans le cadre de la mise à disposition et de la maintenance du système de gestion des bons E-GUMA® et de la fourniture de services. La ZFV est autorisée à collecter, enregistrer et traiter les données personnelles du client nécessaires dans le cadre de la relation commerciale, en tenant compte de l'obligation de diligence correspondante dans le traitement de ces données.

Les dispositions relatives à la protection des données peuvent être consultées à l'adresse suivante : Déclaration de confidentialité| Entreprises ZFV

8 Clause de non-responsabilité

La création et la gestion des bons s'effectuent via un système informatique qui permet l'identification et le suivi uniques des bons. La ZFV s'efforce d'assurer à tout moment la fiabilité, la sécurité et le bon fonctionnement de la vente des bons et du site web. Toutefois, dans des cas exceptionnels, des problèmes techniques, des interruptions ou des surcharges des systèmes informatiques peuvent survenir, que ce soit du côté de la ZFV, de ses prestataires techniques/fournisseurs, des fournisseurs de plateformes utilisés ou chez l'utilisateur ou le client lui-même. La ZFV décline toute responsabilité pour les dommages qui en résultent. La ZFV n'est pas non plus responsable des dommages résultant d'un accès non autorisé, d'une intervention illégale de tiers ou d'autres utilisations abusives du système informatique, que ceux-ci aient lieu du côté de la ZFV, de ses prestataires techniques/fournisseurs ou des fournisseurs de plateformes.

9 Dispositions finales

Outre les présentes CGV, d'autres dispositions et conditions de commande peuvent s'appliquer, qui prévalent sur les CGV. Toute modification ou tout complément à des commandes déjà passées doit être effectué par écrit. Les modifications ou compléments unilatéraux apportés par le client sont sans effet.

La ZFV se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment sans indication de motifs. Ces modifications ne s'appliquent pas aux commandes déjà passées ou aux bons déjà émis.

Le droit suisse est applicable. Le for juridique est exclusivement Zurich.

Si certaines dispositions des présentes CGV sont ou deviennent invalides, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions. Pour le reste, les dispositions légales s'appliquent.

Zurich, dernière mise à jour : 01/08/2025