

# Conditions générales de vente

Version 7.1; 08.12.2017

## 1. DOMAINE D'APPLICATION / GÉNÉRALITÉS

coop@home est le supermarché en ligne de Coop Société Coopérative, Thiersteinerallee 12 à 4053 Bâle. Son offre est limitée aux territoires de la Suisse et du Liechtenstein.

L'assortiment proposé peut varier en fonction des lieux de livraison.

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après CGV) s'appliquent à toutes les prestations de coop@home.

## 2. INSCRIPTIONS et COMMANDES DE MARCHANDISES

### 2.1. Inscription

L'enregistrement dans le supermarché en ligne est réservé aux personnes ayant la capacité d'accomplir des actes juridiques. L'enregistrement est gratuit. Il n'équivaut pas à un droit d'accès au supermarché en ligne. Les données nécessaires à l'enregistrement doivent être complètes et conformes à la vérité. Chaque client se charge de maintenir ses données à jour.

Plusieurs fois par an, un email d'information sur les nouveautés ou les promotions spéciales est envoyé à l'adresse email indiquée lors de l'inscription. Le client aura à chaque fois la possibilité de se désinscrire en cliquant sur le lien correspondant situé tout en bas du email.

### 2.2. Envoi de la commande / conclusion du contrat

Les commandes peuvent être passées uniquement en ligne, sur la page de commande Internet.

Les commandes peuvent être passées jusqu'à 10 jours maximum, avant la date de livraison souhaitée. Les plages horaires de livraison pour le service personnalisé de coop@home peuvent être réservées par tranche d'une heure.

Les commandes sont confirmées par email. La confirmation de la commande à valeur de contrat entre le client et Coop. Coop se réserve le droit, quel qu'en soit le motif, de ne pas accepter une commande et de refuser de la confirmer.

Par sa commande, le client confirme l'exactitude de toutes les données qu'il a fournies.

### 2.3. Limites de quantités

Les quantités de commande sont limitées comme suit:

Boissons en multipack:	8 unités - pour les actions, la quantité de commande peut être réduite
Boissons à l'unité:	24 unités
Bières en multipack:	10 unités - pour les actions, la quantité de commande peut être réduite
Bière à l'unité:	24 unités
Lait en multipack:	10 unités - pour les actions, la quantité de commande peut être réduite
Lait à l'unité:	24 unités
Farine:	40 unités

Litière pour chats: 3 unités  
Cigarettes / Cigares: 3 unités

coop@home se réserve le droit de limiter la quantité de livraison de certains produits, voire de ne pas les livrer du tout.

## **2.4. Modification et annulation de commandes**

Une fois confirmées, les commandes ne peuvent plus être modifiées.

L'annulation de commandes confirmées est possible jusqu'à 36 heures avant la livraison, pendant les heures d'ouverture du service clients.

## **2.5. Livraisons incomplètes**

L'objectif premier de coop@home est de tout faire pour livrer en quantités suffisantes et dans une qualité irréprochable tous les produits commandés. Dans certains cas exceptionnels toutefois, il peut arriver que, pour différentes raisons, un produit ne soit plus disponible dans les quantités requises ou qu'il ne puisse pas être livré.

Si des produits ne sont pas disponibles au moment de la livraison, ils ne seront ni envoyés ultérieurement ni remplacés par d'autres. La quantité effectivement livrée figure sur le bulletin de livraison ainsi que sur la facture. En cas d'articles manquants ou de quantités réduites, le client ne peut prétendre ni à une compensation ni à des dommages-intérêts.

Si un article facturé ne peut être livré, le montant correspondant est remboursé au client. Il n'y a pas de nouvelle livraison et le client ne peut prétendre à des dommages-intérêts.

## **3. LIVRAISON**

### **3.1. Remise de la marchandise**

Les marchandises sont livrées directement à l'adresse et à la personne indiquées par le client ou bien retirées par cette dernière au point de retrait Drive-In ou Pick-up; en fonction de l'assortiment et du lieu de livraison, la livraison se fait soit par le service personnalisé de coop@home, soit par les services de la Poste suisse ou de DPD. La livraison doit être faite jusqu'à la porte du logement des personnes privées et à la réception pour les entreprises. Si la porte de l'immeuble est fermée et le facteur n'a pas accès à la porte de votre logement, votre marchandise sera automatiquement déposée devant la porte de l'immeuble. Les crédits de conversation pour téléphones portables sont fournis par voie électronique.

### **3.2. Heures de livraison et respect des délais**

coop@home et les partenaires de livraison font tout leur possible pour respecter les dates et heures de livraison. Toutefois, toutes les indications d'heures fournies par coop@home ne le sont qu'à titre indicatif. Un retard ne constitue en aucun cas un motif d'annulation de la commande et ne donne droit à aucun dédommagement. Si coop@home ou son partenaire de livraisons n'est pas en mesure d'honorer une commande confirmée par coop@home, il ne peut être exigé de coop@home qu'il assure la livraison par d'autres moyens. Le client n'a droit à aucun dédommagement.

### **3.3. Frais de livraison**

Le montant des frais de livraison dépend du mode d'acheminement, de la valeur de la commande après déduction des éventuels bons et réductions, et de la fréquence des commandes. Pour certains assortiments et modes de livraison, un montant minimum par commande peut être fixé.

Les commandes simultanées de produits à livrer par différents modes de livraison peuvent donner lieu à une facturation multiple des frais de livraison. Durant la procédure de commande, les paniers de marchandises sont présentés séparément en fonction de leur mode de livraison.

### **3.4. Bulletin de livraison et facture**

Les bulletins de livraison et les factures sont envoyés par voie électronique chaque fois que c'est possible.

### **3.5. Dépôt des marchandises**

Pour des raisons de sécurité et de qualité de service, coop@home s'efforce de remettre la marchandise au client en personne. Pour les livraisons effectuées par nos propres chauffeurs, le client peut donner une autre adresse de livraison en cas d'absence. Pour les livraisons effectuées par nos partenaires, la commande sera déposée devant la porte du domicile en cas d'absence. Pour les livraisons assurées par VinoLog, le client recevra un avis de passage en cas d'absence.

Si toutefois le client souhaite payer la marchandise à la livraison, il est tenu d'être présent à l'heure convenue. À défaut, la marchandise sera remportée par le livreur. Dans de tels cas, coop@home se réserve le droit de facturer une indemnité forfaitaire pour frais administratifs de CHF 50.--.

Attention: dès le moment de la remise de la marchandise ou de son dépôt, les profits et les risques (en particulier de vol, détérioration par des tiers, intempéries) sont transférés au client.

Dans quelques régions de la Suisse, nos partenaires (la Poste ou DPD) ne livrent pas à l'adresse de livraison, mais à l'endroit où ils déposent les paquets pour ce type d'adresse, néanmoins, un avis de passage est déposé dans votre boîte aux lettres afin que vous puissiez y chercher votre marchandise.

### **3.6. Emballages vides**

Les bouteilles en PET vides ainsi que les cartons de protection et les cabas usagés peuvent être retournés au chauffeur coop@home ou aux autres chauffeurs partenaires à la livraison suivante. Les bouteilles en PET doivent être rassemblées dans un sac de collecte PET, qui peut être commandé gratuitement, et les sacs en papier ou cartons de protection doivent être attachés à l'aide d'une ficelle recyclée gratuite. Vous pouvez également trier les bouteilles en PET, les cabas et les cartons de protection dans des sacs en papier avant de les retourner.

Les bouteilles en verre consignées ou non, les boîtes de conserve ainsi que les emballages en aluminium doivent être portés par les clients eux-mêmes aux points de collecte.

### **3.7. Annulation de la livraison par coop@home**

Si, pour des raisons indépendantes de la volonté de Coop (adresse de livraison erronée, absence du destinataire, accès interdit, circulation rendue difficile par les intempéries ou le trafic routier, etc.), la livraison est rendue impossible ou quasi impossible, Coop est en droit d'annuler la commande. Toute prétention du client à une quelconque compensation en nature ou en dommages-intérêt est dans ce cas entièrement exclue.

## 4. PRIX et PAIEMENT

Les assortiments et les prix correspondent en principe à ceux des magasins Coop. Toutefois, des divergences peuvent apparaître pour les articles en action et pour les assortiments spéciaux.

### 4.1. Prix

Tous les prix s'entendent en francs suisses, TVA en vigueur comprise. Les prix en vigueur sont ceux qui sont affichés sur le site [www.coopathome.ch](http://www.coopathome.ch) au moment de la commande. Pour les marchandises vendues au poids (fruits, viande, fromage, etc.), c'est le prix de l'unité de poids en vigueur qui s'applique. La quantité effectivement livrée et donc le prix définitif apparaissant sur la facture peuvent différer légèrement de la valeur figurant à l'origine sur la commande. Pour les produits frais préemballés et déjà étiquetés, c'est le prix en vigueur au moment de la préparation des marchandises qui s'applique.

### 4.2. Modes de paiement / enquête de solvabilité

Plusieurs modes de paiement sont disponibles en fonction de l'assortiment et du type de livraison. Coop se réserve toutefois le droit de décider des moyens de paiement acceptés dans les cas particuliers.

Le client de [coop@home](mailto:coop@home) autorise expressément les enquêtes de solvabilité et, à cette fin, la transmission à des tiers de données le concernant.

Si, au moment de la commande, un client n'a pas encore réglé une facture précédente, ou si sa limite personnelle de crédit est dépassée, le mode de paiement "Facture" n'est pas disponible.

Pour les personnes morales, le mode de paiement "Facture" n'est disponible que sur demande écrite ([Demande de facture pour les entreprises](#) ou [Demande de facture pour les institutions et établissements publics](#)).

Les factures sont toujours soit envoyées si possible par voie électronique, ou sinon par la poste après la livraison à l'adresse indiquée par le client, soit jointes directement à la marchandise livrée. Elles doivent être réglées dans les 30 jours sans rabais ni autre déduction. Les déductions injustifiées seront refacturées. Tout retard de paiement fera l'objet d'un supplément de CHF 20.- auquel viendront s'ajouter des intérêts de retard de 5 % par an.

En cas de retard de paiement, Coop Société Coopérative est habilitée à confier à des tiers le recouvrement des montants impayés ainsi que de céder les créances à des tiers en Suisse ou à l'étranger. Dans ce cas, tous paiements dus à cette date seront remis à des tiers. Les frais engendrés sont à la charge du client.

Les moyens de paiement possibles sont indiqués au moment de la commande.

## 5. ÉTIQUETAGE DES PRODUITS

### 5.1. Information produit

Les descriptions de produits publiées dans le magasin en ligne sont actualisées de façon régulière et avec le plus grand soin. Dans certains cas exceptionnels, il se peut que ces descriptions ne correspondent pas aux informations figurant sur l'emballage du produit. En cas de divergence entre la description et l'emballage, c'est l'emballage qui fait foi.

Des modifications pouvant être apportées en tout temps aux formulations, nous vous

recommandons de consulter régulièrement la liste des ingrédients figurant sur les emballages et de lire l'info allergies.

## **5.2. Indications de provenance des produits frais**

Si l'origine du produit frais figurant en ligne au moment de la commande diffère de celle du produit livré, ou s'il n'est plus possible de connaître l'origine du produit au moment de la livraison, le client est en droit de demander le remboursement du prix de la marchandise concernée.

## **5.3. Bio Suisse**

Coop respecte les normes strictes établies par Bio Suisse. Dans de rares cas - en raison de la disponibilité saisonnière - certains produits individuels peuvent être inclus qui proviennent de fermes qui sont en cours de certification biologique.

## **5.4. Droit de jouissance**

coop@home possède un droit de jouissance exclusif sur tous les descriptifs de produits, images, photos et textes.

## **6. VENTE d'ALCOOL et de TABAC**

Le supermarché en ligne Coop ne vend ni alcool ni tabac aux jeunes de moins de 18 ans.

## **7. COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE**

En l'état actuel de la technique et du réseau Internet, les échanges de données par Internet ne peuvent être garantis sans erreur ou possibles en permanence. coop@home ne peut donc pas s'engager à assurer une disponibilité permanente et ininterrompue du service en ligne et se délie de toute responsabilité en cas d'erreurs techniques ou informatiques se produisant lors d'une vente ou pour les éventuels retards dans le traitement ou la réception des commandes.

## **8. CONDITIONS SPÉCIFIQUES**

### **8.1. Offres de contrats CoopMobile ("postpay" et "prepay")**

La commande et l'utilisation de téléphones et cartes SIM CoopMobile friends (abonnement) et CoopMobile Prix Garantie (prépaiement) sont soumises en plus aux CGV CoopMobile ("postpaiement" et "prépaiement"). Le demandeur et le titulaire du contrat doivent être majeurs.

### **8.2. Crédits de conversation prépayés**

coop@home propose des crédits de conversation de plusieurs opérateurs (CoopMobile, Salt, Swisscom, Sunrise, Lycamobile et Yallo).

Ces crédits de conversation doivent être activés dans les meilleurs délais. Le code secret n'est valable qu'une seule fois. Les échanges ou remboursements ne sont pas possibles.

### **8.3. Achat de cartes cadeaux Coop**

L'achat de cartes cadeaux Coop est soumis en plus aux CGV de Coop.

### **8.4. Achat de plateaux traiteur de Coop**

Pour commander des plateaux traiteur chez coop@home, le client doit choisir un PdV comme point de retrait. Le délai indiqué dans la confirmation de réception de commande pour livrer/collecter le produit engage les parties. En cas d'impossibilité de tenir le délai convenu, le client est en droit d'annuler la commande au moment où il est contacté par Coop. Le client ne peut faire valoir d'autres droits.

Une fois la commande validée, le client ne peut plus modifier le point de vente choisi pour venir la retirer. Si le client ne peut venir retirer la commande au moment convenu, il doit en informer le point de vente par téléphone. La date de collecte choisie doit être respectée. Pour le retrait, les horaires sont les mêmes que ceux d'ouverture habituelle du point de vente. Si la marchandise n'est pas retirée dans le délai fixé, coop@home est en droit d'annuler la commande et de facturer au client des frais administratifs d'un montant de CHF 100.-. Le client s'engage à vérifier sur le champ que la marchandise retirée correspond bien à la commande, qu'elle est complète et qu'elle n'a subi aucun dommage. Tout défaut sur la marchandise doit être signalé immédiatement aux rayons Boucherie ou Poissonnerie.

coop@home se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les prix en vigueur sont ceux qui sont affichés sur le site [www.coopathome.ch](http://www.coopathome.ch) au moment de la commande. Attention: la "demi-langouste" est un produit frais dont le poids peut varier. Le prix apparaissant dans le panier lors de la commande est le prix moyen, qui dépend du poids moyen. C'est pour cette raison que la quantité livrée et le prix finalement facturé peuvent légèrement varier par rapport au montant initial de la commande.

Le paiement a lieu lors du retrait en magasin. Les modes de paiements acceptés sont ceux du magasin concerné. Coop peut exclure certains moyens de paiement de manière générale ou pour certains clients, et ce sans avoir à le justifier. Coop est en droit de prélever des frais sur certains moyens de paiement.

Les plateaux traiteur commandés chez coop@home sont préparés le jour même de la livraison, dans le respect de la chaîne du froid. Aucun retour de la marchandise n'est donc possible. Si le client constate un problème de qualité après le retrait de la marchandise, il est prié de le signaler au service clients de Coop ou au point de vente ayant exécuté la commande.

Coop Société Coopérative, Service clients, case postale 2550, 4002 Bâle  
Tél. 0848 888 444

Toute demande de dommages-intérêts pour impossibilité de prestation, violation du contrat, faute dans le contrat conclu ou action illicite est exclue, pour autant qu'il n'y ait pas intention de nuire ni négligence grave. coop@home décline toute responsabilité, dans les limites légales, quant aux dommages directs et indirects et au manque à gagner pouvant résulter d'une défaillance du produit.

## **9. RABAIS, RÉDUCTIONS et BONS D'ACHAT**

### **9.1. Actions**

Les actions proposées chez coop@home ne correspondent pas entièrement aux actions proposées dans les supermarchés Coop et dans les autres canaux de vente de Coop.

Le volume de commande des articles en action peut également être limité.

## 9.2. Primes de fidélité et frais de livraison

Coop peut accorder des primes de fidélité sous forme de forfaits de livraison réduits aux clients qui passent régulièrement commande (à intervalles de 3 semaines).

## 9.3. Bons d'achats

Coop@home n'accepte que les bons d'achats sur lesquels il est expressément indiqué qu'ils ne peuvent être utilisés chez coop@home. Un seul bon d'achat peut être validé à la fois. Tout cumul de bon est impossible.

## 9.4. Superpoints

Le client peut faire valoir sa Supercard pendant la procédure de commande. Il reçoit alors les superpoints correspondant à la marchandise commandée chez coop@home, étant entendu que les [CG d'utilisation de la Supercard](#) s'appliquent.

## 9.5. Timbres Trophée

Lorsqu'une action Coop Trophée est en cours au moment de la commande, le client peut indiquer lors de la passation de commande qu'il souhaite recevoir les timbres Trophées correspondants à la marchandise commandée au supermarché et aux vins commandés.

Les produits Trophée à prix réduits acquis avec des cartes complètes peuvent être livrés uniquement par le service de livraison de coop@home. Ils ne peuvent être remis qu'en présence du destinataire de la marchandise et en échange du nombre nécessaire de cartes Trophées entièrement remplies, et ne peuvent être déposés.

La commande de produits Trophée à prix réduits acquis avec des cartes complètes n'est pas possible en cas de livraison par un chauffeur partenaire.

## 9.6. Rabais du personnel

Les titulaires d'une carte de rabais du personnel Coop peuvent bénéficier chez coop@home, des superpoints supplémentaires sur les produits alimentaires et de réductions sur l'assortiment non alimentaire à condition de saisir le numéro de leur carte dans la rubrique "Mon compte" / "Vue d'ensemble sur les programmes de fidélité" avant de passer commande.

## 10. SERVICE CLIENTS et RÉCLAMATIONS

Le service clients est à la disposition des clients pour tout renseignement et leur apporte son aide en cas de problèmes ou de réclamations concernant les prestations de coop@home.

coop@home  
Service clients  
Fegistrasse 9  
8957 Spreitenbach

Tél. 0848 847 848 (tarif national)  
Fax: 0848 847 849  
Email: [info@coopathome.ch](mailto:info@coopathome.ch)

Les défauts constatés doivent être signalés immédiatement à la réception de la marchandise. À défaut, la marchandise est considérée comme sans défaut et acceptée par le client. Les défauts

cachés doivent être signalés immédiatement après leur découverte au service clients de coop@home.

## 11. CONDITIONS GÉNÉRALES

### 11.1. Protection des données

Les données collectées sont traitées en toute confidentialité et conformément aux règles de la bonne foi.

Lors du premier contact, vos données personnelles telles que nom, prénom, adresse, âge, adresse électronique et numéro de Supercard sont collectées pour le bon déroulement des opérations commerciales ainsi qu'à des fins de marketing. En plus des données saisies délibérément, diverses informations tirées des fichiers journaux (sorte de rapports d'activité de l'ordinateur) sont collectées automatiquement lors de l'accès au site. coop@home fait une distinction entre les données de base (adresse IP, date et heure de l'accès, etc.) et les données dynamiques (nom du fichier consulté, historique des clics, etc.) Ces données sont analysées de façon anonyme à des fins statistiques, par exemple pour établir le nombre d'accès au portail ayant eu lieu un jour donné.

Par ailleurs, la totalité des données transmises par vous (nom, champs de recherche, interrogation du solde, formulaires, etc.) peut être enregistrée, même si elles ne font pas partie d'une transaction achevée (commande, p. ex.). Les données de ce type sont effacées au bout de 90 jours maximum.

Les détails de vos achats peuvent être analysés à des fins de marketing ou de publicité. Cette analyse est effectuée pour chaque client au moyen d'un processus automatisé, anonyme. coop@home se contente de recouper certaines informations pour répartir ses clients en plusieurs groupes cibles auxquels elle envoie des informations individualisées sur ses produits et services.

Plusieurs fois par an, un email d'information sur les nouveautés ou les promotions spéciales est envoyé à l'adresse email indiquée lors de l'inscription. Le client aura à chaque fois la possibilité de se désinscrire en cliquant sur le lien correspondant situé tout en bas du email. Les abonnés aux newsletters Supermarché ou Vin de coop@home peuvent également se désinscrire à tout moment en cliquant sur le lien "Se désinscrire" situé en bas de la newsletter.

coop@home utilise Webtrends, Optimizely, Tealeaf et Google Analytics, un service d'analyse de sites web de Google inc. Ce service utilise des cookies pour évaluer l'utilisation du site et établir des rapports sur son activité. coop@home utilise également Crashlytics, un outil d'analyse des plantages d'applications mobiles. Aucune donnée personnelle n'est transmise: seules sont envoyées les données relatives au code de programmation et les informations sur l'appareil.

Vos données, qui ne contiennent pas de détails sur vos commandes et achats chez coop@home, peuvent être transmises au sein du groupe Coop.

Vos données ne peuvent être transmises à une entreprise partenaire du groupe Coop que si elle est expressément citée dans les Conditions générales de vente. Ne sont pas nommément citées les entreprises qui travaillent sur contrat avec Coop et sont amenées, dans ce cadre, à traiter vos données. Dans ce contexte, seules les données nécessaires sont transmises. Les données peuvent être transférées dans un pays étranger. Dans ce cas, la protection des données est similaire à celle prévue par la législation suisse. L'entreprise partenaire ne traite vos données que dans le cadre strict de votre commande, sans les récupérer pour ses propres besoins publicitaires ni les transmettre à des tiers.

La sécurité des données est garantie par les moyens techniques les plus modernes contre tout accès non autorisé. Coop décline cependant toute responsabilité concernant la sécurité des données transmises par Internet. La transmission des données est cryptée.



## **11.2. Contradictions entre les différentes versions linguistiques**

En cas d'imprécisions et/ou de contradictions entre les versions allemande, française, anglaise et/ou italienne des présentes conditions de vente, seule la version allemande fait foi.

## **11.3. Clause salvatrice**

Si certaines parties de ces conditions générales s'avèrent, pour une raison ou une autre, inapplicables ou non valables, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.

## **11.4. Droit applicable et for**

Seul le droit suisse est applicable. Pour les personnes physiques, le for est Bâle-Ville ou la commune où elles sont domiciliées. Pour les personnes morales, le for exclusif est Bâle-Ville.