

Conditions de service

Information générales sur nos produits et les prestations afférentes – Version: Septembre 2025

1. Service après-vente

Notre service après-vente se tient à votre disposition pour toutes réparations ou livraisons de pièces de rechange. Afin de pouvoir traiter votre requête le plus rapidement possible, nous vous prions de bien vouloir utiliser le formulaire SAV sur notre site Internet www.zueco.com. Le formulaire SAV est disponible dans la rubrique Services/Service de réparation. Vous pouvez également joindre notre service après-vente à l'adresse courriel kundendienst@zueco.com. Veuillez indiquer systématiquement les caractéristiques du siège (étiquette apposée sous l'assise) ainsi que la description écrite des défauts constatés lors d'une demande de réparation ou de commande de SAV.

2. Formules de services

Nous vous proposons les formules de prestations de service suivantes :

Formule de service 2 : l'expéditeur mandaté par nous livre et déballe les sièges, les assemble, dépose les sièges dans leur local de destination suivant les instructions du client, et élimine les éléments d'emballage. Supplément par siège de 30CHF (aucune réduction admise).

3. Site internet

Le portail www.zueco.com met à votre disposition des informations et des documents de promotion commerciale à télécharger. N'hésitez pas à utiliser les illustrations, fiches techniques de produits et certificats disponibles. Ils vous permettront de documenter vos offres et présentations ou d'adresser à vos clients les documents publicitaires actuels par courriel.

4. Bois

Des teintes spéciales du nuancier bois peuvent être appliquées en contrepartie d'un supplément forfaitaire net de 270 CHF (aucune réduction admise) par commande. Des frais supplémentaires par siège s'appliquent à la commande. La livraison est effectuée au plus tôt 4 semaines après réception de l'approbation des échantillons.

5. Broderie sur textile et cuir

Les logos d'entreprise peuvent être brodés sur tissu ou sur cuir à partir d'un modèle fourni par le client. Des coûts supplémentaires effectifs sont facturés selon le motif choisi.

6. Garantie de reprise

Tous les produits développés et fabriqués depuis 1994 sont soumis à la garantie de reprise de Züco. Les produits doivent être retournés dans l'état d'origine, sans marques d'endommagement par usage de la force, et pourvus de leur étiquette d'origine. La logistique du transport de retour peut être effectuée par Züco ; les frais sont à la charge du commanditaire. Les coûts afférant à l'élimination s'élèvent à 80CHF par produit.

7. Emballage

Sur demande, les sièges peuvent être conditionnés dans des boîtes cartonnées plutôt que sous film.

8. Conditions Générales de Vente

Les livraisons et prestations que vous avez commandées et que nous vous prodiguons se font exclusivement sur la base des conditions de livraison actuelles du groupe Dauphin dans le cadre de contrats avec des entreprises (B2B). Les conditions de livraison sont exposées à l'adresse http://www.zueco.com/media/agb/agb_FR.pdf

9. Modifications des commandes

Nous nous efforçons de tenir également compte des souhaits de modifications portant sur des commandes déjà confirmées. Cette possibilité n'est cependant prise en compte qu'avant le début de la production. En cas de modifications ne pouvant nous être imputées, nous facturons une contribution forfaitaire de 70CHF aux frais de gestion. En cas d'annulation de modèles déjà en stade de fabrication, nous nous réservons le droit de facturer au minimum 30% du montant brut de la commande.

10. Livraison

10.1 Nous livrons franco domicile (cf. art. 4 des CGV) à partir d'une valeur nette des marchandises de 1.000CHF par envoi. Pour une somme nette inférieure, nous facturons la part de frais de transport à 50 CHF. Nous nous réservons le choix du type de transport. Sauf indication contraire, les sièges sont emballés avec un film antipoussière dans un matériau de protection supplémentaire. Pour l'envoi de pièces de rechange, nous facturons un forfait de 15CHF.

10.2 Toute livraison en dehors de la Suisse implique une entente préalable sur les frais de transport.

10.3 Nous nous réservons le choix du type de transport.

10.4 En cas de livraison à date fixée par le client, nous facturons par livraison un supplément de 30 CHF (avec indication du jour). Le forfait de date fixe ne s'applique pas en cas de commande d'un total net de 3.000CHF.

10.5 Indication pour l'emballage habituellement employé:

400 unités d'emballage = conteneur 1x20' = 27m³

10.6 Pour l'envoi de pièces de rechange, nous facturons un forfait de 15CHF.

11. Versions des modèles

Tous les modèles ne peuvent être livrés que dans les versions spécifiées dans cette liste des prix. Nos produits sont constamment sujets à des améliorations. Nous nous réservons le droit d'effectuer des modifications au service du progrès technique ou de l'amélioration des produits.

Conditions de garantie

Version: Septembre 2025

1. Responsabilité pour vice matériel

Les livraisons de produits de Züco à des entreprises sont inscrites dans les conditions de livraison de Züco actuellement en vigueur pour les contrats avec des entreprises (B2B). Les conditions de livraison peuvent être consultées à l'adresse Internet :

http://www.zueco.com/media/agb/agb_FR.pdf.

La responsabilité pour vice matériel et les autres cas de responsabilités sont définies dans les CGV et s'appliquent indépendamment de la présente garantie.

2. Garantie

En plus de la responsabilité pour vice matériel, Züco assure pour tous les produits des marques Züco, Dauphin et Trendoffice une garantie conformément aux dispositions suivantes au partenaire contractuel avec lequel Züco a conclu un contrat de livraison relatif aux produits Züco. Les droits issus de cette garantie ne sont pas transmissibles à des tiers.

2.1 Durée de garantie

La durée de garantie débute avec le transfert des risques liés au produit au revendeur conformément au point 8 des CGV. **La durée de garantie est de 5 ans (Sequel: 10 ans).**

2.2 Prestations de garantie

Les prestations de garantie de Züco sont constituées comme suit :

- Livraison gratuite des pièces de rechange nécessaires à la suppression des défauts, transport et emballage compris.
- Service après-vente mobile, apte à réparer les produits auprès du revendeur ou du client de celui-ci («utilisateur final»; entre parenthèses: pour une période de garantie de 10 ans) :

Durée de la garantie (en mois)	Pièces	Port et emballage	Déplacement SAV	Main d'oeuvre SAV
0-24	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
25-60 (120)	gratuit	gratuit	CHF80	CHF80/heure

La prestation de garantie ne donne lieu à aucun prolongement de la durée de garantie ni à une nouvelle durée de garantie pour les pièces de rechange ou les pièces améliorées. Aucune prestation de garantie n'est assurée après l'échéance de la durée de garantie respective.

2.3 Limitation

Les prestations de garantie exécutées après l'échéance du délai de la responsabilité pour vice matériel ne le sont que si le montant de la pièce à remplacer, en référence à la liste des prix actualisés des pièces de rechange ou de la commission réclamée, ne dépasse pas les prix listés de 500 CHF bruts. En cas de prix plus important, Züco facturera la prestation de garantie dans son intégralité. Si le revendeur est en mesure de démontrer qu'il s'agit bien d'une prestation de garantie à faire valoir, Züco établit une note de crédit à hauteur de ce montant de facturation.

2.4 Recours à la prestation de garantie et exclusion

Le recours à la garantie est conditionné par un montage en bonne et due forme du produit concerné, conformément aux instructions de service et de montage (voir notice du produit ou sur le site web).

En vue de recourir à la garantie, le revendeur est tenu de fournir un signalement écrit par le biais du formulaire de contact sur le site web www.züco.com en l'espace d'un délai d'exclusion de quatre semaines à compter du moment où le défaut a été ou aurait dû être constaté, en présentant les caractéristiques du produit (étiquette en dessous de l'assise ou du plateau de table), la preuve d'achat ainsi que la description du défaut (en y joignant une photo).

Afin de pouvoir recourir à la garantie, le revendeur est tenu de signaler le défaut en temps voulu, de sorte qu'il n'en résulte pas des dommages consécutifs. Nous déclinons la responsabilité de ces dommages consécutifs.

À la demande du service clients de Züco et à fin de prestation de la garantie, le produit doit être retourné à Züco dans son emballage d'origine (ou équivalent); le déplacement du

service clients en vue de la prestation de service sur place est facturé.

Le revendeur est tenu, à la demande de Züco, d'apporter la preuve que les conditions donnant droit à la prestation de garantie sont remplies. Si Züco est en mesure de prouver que ces conditions de recours à la garantie ne sont pas remplies, ou s'il existe objectivement un soupçon fondé en ce sens, alors Züco est en droit de refuser la garantie à moins que le revendeur puisse prouver que les conditions susmentionnées sont bien remplies.

La prestation de garantie est exclue dans les cas révélant p. ex. un emploi non conforme du produit ou une intervention/maintenance par des tiers, une utilisation non conforme à sa destination, des défauts résultant de conditions climatiques extrêmes, des matières juxtaposées au produit par le client et l'absence d'indication du numéro de commande. Un aperçu final de ces points est publié sur le site web www.zueco.com (**rubrique CGV**).

2.5 Suite d'une demande de garantie injustifiée

Si le revendeur devait signaler un défaut dans le cadre de la garantie, mais dans lequel les conditions de la prestation de garantie selon les termes de cette garantie volontaire ne seraient pas remplies ou il apparaît que des indications erronées ont été faites, les coûts résultant du retour ou du transport du produit seraient à la charge du revendeur. De plus, le revendeur doit supporter les frais, dont les coûts de travail éventuellement en sus, qui sont engendrés chez Züco en raison d'un éventuel démontage ou de l'inspection voire encore du transport de retour du produit.

Dès lors que le revendeur, en dépit de l'indication de non intervention de la garantie et des frais à sa charge probablement engendrés par la réparation, souhaite tout de même faire procéder à la réparation, c'est à lui de supporter la charge des coûts des pièces de remplacement et les coûts de travail.

Si le produit n'a pas manifestement révélé le défaut contesté lors de la livraison, c'est à Züco de décider, au cas par cas, si elle souhaite y remédier au moyen d'un geste commercial. Dans un tel cas, le revendeur n'est pas en droit de réclamer une réparation du défaut.

2.6 Prescription

La prétention à la garantie est prescrite après l'échéance du délai de garantie. Dès lors que la prétention intervient pendant la durée de garantie sous couvert des conditions susmentionnées, mais que la prestation de garantie par Züco n'a pas encore été réalisée, la prescription est suspendue jusqu'à la réalisation du service.

2.7 Exclusion de la responsabilité

Dans le cadre de la garantie, Züco n'est pas responsable des pertes pécuniaires, temps d'arrêt d'activité, appareils de prêt ou location, frais de déplacement, manques à gagner et autres; la responsabilité de Züco est limitée à la valeur d'acquisition du produit.

2.8 Accords complémentaires

Les accords complémentaires oraux sont exclus. Les accords complémentaires écrits ne sont engageants que par le visa du responsable de la gestion qualité.

2.9 Lieu de juridiction

Le lieu de juridiction exclusif pour tous les litiges relatifs à la garantie est Altstätten, en Suisse.

2.10 Droit applicable

La garantie est soumise au droit suisse. La Convention des Nations unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

Tous les prix indiqués s'appliquent hors TVA légale.

Sous réserve d'erreurs et de modifications.