# Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 09/11/2026 à 08:33 (heure de Paris, CET, UTC+01:00)


- 1 - Objet
- 2 - Identification du vendeur
- 3 - Produits
- 4 - Produits personnalisés et fichiers fournis par le client
- 5 - Prix
- 6 - Disponibilité des produits
- 7 - Codes promotionnels et offres commerciales
- 8 - Commande
- 9 - Paiement
- 10 - Réserve de propriété et transfert des risques
- 11 - Conditions applicables aux clients professionnels
- 12 - Livraison
- 13 - Réception des produits
- 14 - Retours sous 30 jours
- 15 - Exclusions de retour
- 16 - Remboursements
- 17 - Produits non conformes ou défectueux
- 18 - Garanties légales
- 19 - Garanties commerciales
- 20 - Responsabilité
- 21 - Force majeure
- 22 - Douanes, taxes et livraisons internationales
- 23 - Propriété intellectuelle du site
- 24 - Contenus fournis par le client et droits des tiers
- 25 - Données personnelles
- 26 - Réclamations et service client
- 27 - Médiation de la consommation
- 28 - Droit applicable et juridiction compétente
- 29 - Modification des CGV
- 30 - Formulaire de demande de retour

## 1 - Objet

Les présentes CGV régissent les achats sur www.az-boutique.ch auprès d'AZ BOUTIQUE. Elles concernent les consommateurs et les professionnels, sous réserve de leurs règles respectives. Les conditions particulières expressément convenues pour une commande et les dispositions impératives applicables prévalent en cas de contradiction. Le client peut enregistrer et imprimer les CGV avant de commander. La version applicable est celle acceptée lors de la commande.

## 2 - Identification du vendeur

AZ BOUTIQUE - SAS au capital de 100 000 euros - RCS Nîmes 513 706 689 - TVA FR84513706689 - 45 rue Gilles Roberval, 30900 Nîmes, France.

support@az-boutique.ch - +41 21 519 02 10 - du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, heure de Paris, hors jours fériés.

## 3 - Produits

AZ BOUTIQUE propose de la vaisselle, des couverts, de la verrerie, des ustensiles de cuisine et des accessoires pour la table et la maison. Les caractéristiques essentielles, quantités, dimensions, matériaux et précautions d'utilisation figurent sur les fiches produits.

Les descriptions et les visuels contribuent à définir le produit commandé. Les accessoires de présentation non inclus doivent être identifiés comme tels. Une différence d'affichage liée à l'écran ne permet pas de livrer un produit ne correspondant pas aux caractéristiques convenues. Les obligations de conformité restent applicables.

## 4 - Produits personnalisés et fichiers fournis par le client

Lorsqu'une personnalisation, notamment une gravure, est proposée, le client vérifie les textes, fichiers et instructions avant validation et doit disposer des droits nécessaires sur les éléments transmis. Si un bon à tirer est fourni, le client vérifie et valide les éléments à reproduire.

La personnalisation est réalisée conformément aux éléments validés par le client. Les exclusions de rétractation sont précisées à l'article 15.

## 5 - Prix

Les prix sont affichés en CHF. Le total, les taxes collectées par AZ BOUTIQUE et les frais de livraison sont présentés avant validation. Les prix consommateurs incluent les taxes que le vendeur doit inclure selon la destination. Les éventuels droits ou taxes d'importation non collectés à la commande sont signalés selon l'article 22.

Le prix convenu à la commande s'applique. En cas d'erreur manifeste rendant le prix dérisoire, AZ BOUTIQUE contacte le client ; aucun supplément n'est imposé sans accord. Toute annulation justifiée entraîne la restitution des sommes perçues.

## 6 - Disponibilité des produits

Les disponibilités et délais annoncés sont présentés avant commande. Si un article devient indisponible après confirmation, nous proposons un nouveau délai, un remplacement que le client est libre de refuser, ou un remboursement. Aucun remplacement ni report de délai n’est imposé sans accord.

## 7 - Codes promotionnels et offres commerciales

Les codes promotionnels, remises et offres commerciales sont valables uniquement pendant la durée et selon les conditions indiquées lors de leur émission.

Sauf mention contraire, ils ne sont ni cumulables, ni échangeables, ni remboursables.

AZ BOUTIQUE se réserve le droit de refuser ou d'annuler l'utilisation d'un code promotionnel en cas d'erreur manifeste, d'utilisation frauduleuse, abusive ou contraire aux conditions de l'offre.

## 8 - Commande

Avant de confirmer une commande avec obligation de paiement, le client peut vérifier et corriger les articles, quantités, adresses, mode de livraison et total. Une confirmation avec les informations contractuelles lui est adressée par email sur un support durable.

Les contrôles de paiement ou de fraude reposent sur des éléments objectifs et proportionnés. Le client est informé de toute suspension ou annulation de sa commande. Les enregistrements électroniques peuvent servir de preuve des commandes et des paiements.

## 9 - Paiement

Les moyens de paiement disponibles et leurs conditions, notamment le moment du débit, sont indiqués lors de la commande. Les commandes réglées par virement sont traitées après réception du paiement selon le délai annoncé.

Les paiements sont traités par des prestataires spécialisés ; AZ BOUTIQUE ne conserve pas le numéro complet de carte ni son cryptogramme. Les données de transaction nécessaires au suivi et à la comptabilité sont traitées selon la charte de confidentialité.

Les chèques cadeaux et avoirs sont utilisables selon leurs conditions affichées, notamment leur durée de validité, et ne permettent pas d’acheter d’autres chèques cadeaux. Les droits légaux à remboursement restent applicables.

## 10 - Réserve de propriété et transfert des risques

Les produits demeurent la propriété d'AZ BOUTIQUE jusqu'au paiement complet du prix par le client.

Pour les consommateurs, le transfert des risques intervient au moment où le client, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur proposé par AZ BOUTIQUE, prend physiquement possession du produit.

Pour les professionnels, sauf disposition contraire convenue par écrit, les risques sont transférés au client dès la remise des produits au transporteur.

## 11 - Conditions applicables aux clients professionnels

Pour les professionnels, le paiement est exigible à la commande, sauf délai convenu par écrit et conforme à la loi. Aucun escompte n'est accordé sauf accord contraire.

Dans les relations entre professionnels soumises au droit commercial français, tout retard de paiement entraîne, sans rappel préalable, des pénalités au taux annuel égal à dix fois le taux d'intérêt légal applicable lorsque le créancier est un professionnel. Elles sont calculées sur le montant TTC restant dû, du lendemain de l'échéance jusqu'au paiement effectif.

Une indemnité forfaitaire de 40 euros par facture payée en retard est également due pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification lorsque ces frais dépassent ce montant, dans les conditions légales. Les règles propres aux acheteurs publics restent applicables.

## 12 - Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse choisie dans le délai annoncé avant commande. Les délais de préparation et d'expédition sont ceux indiqués sur les fiches produits et lors de la commande ; ils tiennent compte de la disponibilité des articles et du mode de paiement choisi. Les envois fractionnés n'entraînent pas de frais supplémentaires non acceptés.

À défaut de délai convenu, la livraison au consommateur intervient au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. En cas de retard, il peut demander la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable puis mettre fin au contrat si elle n'intervient pas. Il peut le faire immédiatement si le vendeur refuse de livrer ou si la date constituait une condition essentielle connue du vendeur. Les sommes dues après résolution sont remboursées dans le délai légal applicable, au plus tard quatorze jours pour les ventes soumises au Code français de la consommation.

En cas de problème d'acheminement, contactez notre service client afin que les vérifications nécessaires soient effectuées auprès du transporteur. Les frais d'une nouvelle expédition rendue nécessaire par une erreur d'adresse du client sont à sa charge ; leur montant lui est communiqué pour accord avant réexpédition.

## 13 - Réception des produits

À réception, vérifiez l'état des colis et des articles ainsi que les quantités reçues. En cas de dommage apparent, formulez des réserves précises sur le bon de livraison et, si possible, prenez des photographies. Conservez les articles et leurs emballages pour permettre l'examen du problème.

Signalez-nous tout dommage, manque ou erreur dès sa découverte, de préférence au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, à support@az-boutique.ch, en précisant votre numéro de commande et les articles concernés.

## 14 - Retours sous 30 jours

AZ BOUTIQUE vous permet de demander le retour de vos articles sans motif dans les trente jours francs suivant leur réception. Cette possibilité est réservée aux consommateurs et autres clients non professionnels.

Le délai commence le lendemain de la réception. Si l'échéance tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, elle est reportée au premier jour ouvré suivant.

Informez-nous avant l'expiration du délai depuis votre compte client, par email à support@az-boutique.ch ou par courrier à AZ BOUTIQUE, 45 rue Gilles Roberval, 30900 Nîmes, France. Renvoyez ensuite les articles au plus tard quatorze jours après votre demande.

Pour des raisons sanitaires, les articles destinés au contact alimentaire doivent être retournés non utilisés. Pour tous les produits, nous vous demandons de restituer l'emballage d'origine complet, avec les sacoches, étuis, coffrets, protections, accessoires et notices fournis.

Les frais directs de retour sont à votre charge. Les retours liés à un défaut ou à une erreur d'AZ BOUTIQUE relèvent de l'article 17.

Pour les commandes passées sur www.az-boutique.ch et livrées en Suisse, nous vous proposons une étiquette de retour Spring au tarif de 14,90 CHF par étiquette. Si vous choisissez ce service, ce montant est déduit de votre remboursement avec votre accord. Si vous refusez cette étiquette, vous devez organiser le retour à vos frais à l'adresse ci-dessous.

Adresse de retour : AZ BOUTIQUE - Retours, c/o LOGIMARK, 45 rue Gilles Roberval, 30900 Nîmes, France.

## 15 - Exclusions de retour

La politique de retour sous trente jours exclut les produits confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés, les biens périssables et les prestations d'argenture ou de réargenture exécutées.

## 16 - Remboursements

Les articles retournés sont contrôlés à leur réception. Les articles acceptés sont remboursés au prix effectivement payé, au plus tard quatorze jours après réception du retour.

Les frais de livraison standard sont remboursés pour les destinations européennes. Hors Europe, ils ne sont pas remboursés au titre du retour pour convenance personnelle. Pour un retour partiel, la part des frais standard remboursée est calculée au prorata du poids des articles retournés, dans la limite du montant standard payé.

Le remboursement utilise le même moyen de paiement, sauf accord pour un autre moyen sans frais.

Le coût d'une étiquette de retour n'est déduit que si vous choisissez ce service après information de son prix. Les frais d'emballage cadeau et les services déjà exécutés ne sont pas remboursés.

Le destinataire d’un cadeau peut demander son retour sous trente jours si l’achat peut être identifié. Les articles acceptés en retour donnent lieu à un crédit de points fidélité sur son compte client, d’une valeur correspondant au prix effectivement payé pour ces articles, après application des remises et déduction des frais de retour convenus. Ces points sont utilisables selon les conditions du programme de fidélité. Cette modalité concerne le retour demandé par le destinataire du cadeau.

## 17 - Produits non conformes ou défectueux

En cas de produit endommagé, défectueux, incomplet ou différent de celui commandé, contactez support@az-boutique.ch avec une description et, si possible, la référence de commande et des photos.

En cas de défaut couvert par une garantie légale, AZ BOUTIQUE prend en charge les frais nécessaires au retour, à la réparation ou au remplacement du produit.

## 18 - Garanties légales

Les garanties prévues par le Code suisse des obligations s’appliquent aux défauts de la chose vendue. Le délai de prescription pour les défauts des biens neufs est en principe de deux ans à compter de la livraison. Signalez tout défaut dès sa découverte à support@az-boutique.ch.

Lorsque le droit français s’applique, la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil permet de demander une réduction du prix ou la restitution du bien contre remboursement, dans les deux ans de la découverte du vice et les limites légales applicables.

## 19 - Garanties commerciales

Lorsque certains produits bénéficient d'une garantie commerciale spécifique, celle-ci est indiquée sur la fiche produit ou dans les documents accompagnant le produit.

La garantie commerciale ne prive pas le consommateur du bénéfice des garanties légales.

## 20 - Responsabilité

AZ BOUTIQUE peut être exonérée de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l’inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au client, au fait imprévisible et insurmontable d’un tiers au contrat ou à un cas de force majeure. Les dommages résultant d’une utilisation inappropriée ou d’un défaut d’entretien du produit ne sont pas couverts par les garanties légales.

## 21 - Force majeure

AZ BOUTIQUE ne pourra être tenue responsable d’un retard ou d’une inexécution résultant d’un cas de force majeure au sens de l’article 1218 du Code civil. AZ BOUTIQUE informera le client de ses conséquences sur l’exécution de la commande.

## 22 - Douanes, taxes et livraisons internationales

Pour les livraisons proposées en DDP (rendu droits acquittés), AZ BOUTIQUE prend en charge le dédouanement à l'importation ainsi que les droits, taxes et frais correspondants. Pour les autres livraisons internationales, les droits de douane, taxes d'importation et frais de dédouanement non inclus à la commande sont à la charge du client et peuvent être réclamés à l'arrivée par le transporteur ou les autorités locales. Hors livraison en DDP, les taxes non facturées à la commande restent à la charge du client lorsqu'elles sont exigibles à l'importation. Un montant de taxes affiché à zéro ne signifie pas que l'importation est exonérée. Le client doit se renseigner auprès des autorités locales sur les droits, taxes et formalités applicables.

Avant de commander, le client doit s'assurer auprès des autorités locales compétentes que les produits peuvent être importés et utilisés dans le pays de destination, notamment au regard des restrictions et autorisations applicables. Il lui appartient d'obtenir les autorisations personnelles éventuellement nécessaires et de fournir les renseignements et justificatifs demandés pour le dédouanement.

## 23 - Propriété intellectuelle du site

Tous les éléments du site **www.az-boutique.ch**, notamment textes, photographies, images, graphismes, logos, marques, bases de données, fiches produits, vidéos, icônes, codes et éléments visuels, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, adaptation, extraction, diffusion ou exploitation non autorisée de tout ou partie du site est interdite.

## 24 - Contenus fournis par le client et droits des tiers

Le client autorise l'utilisation de ses fichiers uniquement pour exécuter sa demande et assurer le suivi nécessaire, et doit disposer des droits requis. AZ BOUTIQUE se réserve le droit de refuser un contenu manifestement illicite ou contrefaisant et en informe le client.

## 25 - Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre des commandes sont traitées conformément à la politique de confidentialité accessible sur le site.

Le client dispose de droits sur ses données personnelles, notamment droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité et de retrait du consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci.

Pour plus d'informations, le client est invité à consulter la politique de confidentialité d'AZ BOUTIQUE.

## 26 - Réclamations et service client

support@az-boutique.ch - +41 21 519 02 10 - du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, heure de Paris, hors jours fériés.

Courrier : AZ BOUTIQUE - Service client - 45 rue Gilles Roberval, 30900 Nîmes, France.

## 27 - Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution auprès d'AZ BOUTIQUE, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur compétent, dans les conditions légales.

La procédure de désignation du médiateur est en cours. Les coordonnées du médiateur compétent seront communiquées sur cette page dès finalisation de cette procédure.

Dans l'attente, le consommateur peut contacter AZ BOUTIQUE afin d'obtenir les informations actualisées relatives au dispositif de médiation applicable.

La saisine de ce médiateur français dépend de sa compétence pour le litige concerné et n'exclut pas les autres voies de recours impérativement disponibles dans votre pays.

## 28 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives applicables, notamment celles du pays de résidence habituelle du consommateur.

Les litiges avec les consommateurs relèvent des juridictions compétentes selon les règles légales. Entre commerçants, compétence est attribuée au tribunal de commerce de Nîmes, dans les limites légales.

Pour les contrats de consommation relevant de l'article 120 de la loi fédérale suisse sur le droit international privé, le droit suisse régit la commande du consommateur résidant en Suisse et le choix d'un autre droit n'est pas opposable.

## 29 - Modification des CGV

AZ BOUTIQUE se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

## 30 - Formulaire de demande de retour

Vous pouvez utiliser ce modèle pour demander un retour dans les conditions des articles 14 à 16. Une déclaration par email est également acceptée. À l'attention d'AZ BOUTIQUE, 45 rue Gilles Roberval, 30900 Nîmes, France - support@az-boutique.ch. Je souhaite retourner les articles suivants :
Articles concernés :
Commandé le / reçu le :
Numéro de commande si disponible :
Nom et adresse :
Date :
Signature uniquement sur papier. La description d'un motif n'est pas requise pour un retour pour convenance personnelle.