

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) :**  
**Autentik Sàrl – www.autentik.ch**

*L'utilisation du féminin a été choisi pour des raisons évidentes.*

## **1. CHAMP D'APPLICATION**

Le présent contrat de vente s'applique à la relation contractuelle entre le vendeur (Autentik Sàrl) et l'acheteuse (le/la client(e), ci-après la cliente) - entre les parties. Elles sont applicables à toutes les ventes réalisées sur le site internet autentik.ch ou dans les points de vente d'Autentik Sàrl, sous réserve d'éventuelles dispositions contractuelles contraires convenues expressément par écrit entre les parties. Toute commande de l'acheteuse implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales de vente, ci-après CGV. L'offre d'Autentik Sàrl est limitée aux territoires de la Suisse et du Liechtenstein. Le clic de validation de paiement sur autentik.ch a valeur de signature numérique.

## **2. COMMANDES**

### **2.1) Généralités**

- Les commandes peuvent être passées uniquement en ligne. Elles sont confirmées par message électronique (ci-après, « email).
- La commande à valeur de contrat entre la cliente et Autentik Sàrl.
- Autentik Sàrl se réserve le droit, quel qu'en soit le motif, de refuser une commande.
- Par sa commande, la cliente confirme que les données qu'elle a fournies sont exactes.

### **2.2) Modification/annulation de commande**

- Une fois confirmées, les commandes ne peuvent plus être modifiées.
- L'annulation d'une commande par l'acheteuse est soumise à l'accord écrit du vendeur, après contact de la cliente durant les heures d'ouvertures du service clients.

### **2.3) Retour de marchandise**

- La cliente devient responsable des produits une fois que ceux-ci ont été livrés.
- Les produits étant frais, aucun retour de marchandise n'est accepté par Autentik Sàrl.

### **2.4) Réclamation sur la livraison**

- L'objectif d'Autentik Sàrl est de fournir un service irréprochable. Pour ceci, nous mettons tout en œuvre pour vous livrer les produits désirés en quantité suffisante et jouissant d'une qualité irréprochable.
- Dans certains cas exceptionnels, il se peut que, pour des raisons diverses, un produit ne soit plus disponible au moment de la livraison ou qu'il ne puisse pas être livré. Dans ces cas, les produits ne seront pas livrés ultérieurement ni remplacés. Les quantités effectivement livrées figurent sur la facture. Si un article qui a été facturé ne peut pas être livré, le client ne peut pas prétendre ni à une compensation ni à des dommages et intérêts. Le montant de l'article non-livré sera entièrement remboursé sous forme de bon d'achat (sous forme de code électronique) ayant valeur d'achat sur le site internet d'Autentik Sàrl. Il n'y aura pas de livraison ultérieure et le client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts.

## 2.5) **Limites de quantités**

- Autentik Sàrl se réserve le droit de réduire, en tout temps, la quantité de livraison de certains produits ou de ne pas livrer du tout.
- Il se peut qu'il y ait un laps de temps entre le stock effectif d'Autentik Sàrl et l'affichage sur le site internet d'Autentik Sàrl, notamment pour les produits saisonniers. Si tel est le cas, se référer à l'article 2.4 des présentes CGV.
- Du fait qu'Autentik Sàrl propose des produits frais et artisanaux et que la coupe et la mise en emballage se fait de manière artisanale, c'est-à-dire non-industrielle et non-automatisée et bien qu'Autentik Sàrl s'efforce de garder une précision maximale dans ce contexte, les quantités de produits effectivement livrés peuvent varier de plus ou moins 5% des quantités affichées sur le site internet d'Autentik Sàrl, autentik.ch.

## 3. **INSCRIPTION**

L'inscription sur le site de commerce électronique autentik.ch est réservé aux personnes ayant la capacité d'accomplir des actifs juridiques. L'inscription est gratuite. Elle ne donne pas droit à un accès au site de commerce électronique. Les données d'enregistrement doivent être conformes à la vérité. Les clients sont responsables du maintien à jour de leurs données. Le client a la possibilité, en tout temps, de se désinscrire.

L'achat de marchandise peut se faire sans inscription. Dans ce cas, la cliente, par sa commande, confirme que les données qu'elle a fournies sont exactes.

Dans le cas d'une inscription, nous vous demandons un mot de passe. Celui-ci doit être strictement confidentiel et ne doit pas être divulgué à des tiers. La cliente est tenue responsable de l'utilisation de son compte et de son mot de passe. Toutes commandes effectuées le mot de passe de la cliente seront traitées et facturées en son nom.

Si la cliente rencontre un problème avec son mot de passe ou l'accès à son compte, elle doit contacter Autentik Sàrl dans les plus brefs délais, dans les horaires d'ouvertures, par message électronique.

## 4. **LIVRAISON**

### 4.1) **Frais de livraison**

- Les frais de livraison sont gratuits. Ils sont inclus dans le prix des produits.

### 4.2) **Remise des produits**

- Autentik Sàrl garanti la livraison des produits à l'adresse indiquée, dans la limite des stocks disponibles.
- La livraison est faite directement à l'adresse et à la personne indiquées par la cliente.
- Les livraisons d'Autentik Sàrl sont effectuées par les services de la Poste suisse SA. Bien que nous mettions tout en œuvre pour vous livrer les produits dans les délais indiqués, le lendemain, Autentik Sàrl décline toute responsabilité pour les erreurs commises par la Poste suisse SA.
- Un retard de livraison ne constitue en aucun cas un motif d'annulation ou de modification de la commande ni ne donne droit à des dédommagements.
- Les produits marqués par une icône vert sur le site autentik.ch sont livrables dans les boîtes aux lettres suisses. Les dimensions des boîtes aux lettres suisses sont fixées dans la Loi suisse. Nos boîtes d'expédition marquées d'une icône verte sont conçues pour entrer dans les boîtes aux lettres suisses. La Poste suisse à l'intérêt de livrer les colis de taille appropriée

dans les boîtes aux lettres, avec le courrier. Cependant, il se peut que la boîte aux lettres de la cliente ne soit pas aux dimensions légales. Si tel est le cas, nous ne pouvons pas garantir que nos packages marqués par l'icône verte puissent être livrés dans la boîte aux lettres de la cliente. Si le colis ne peut pas y être livré à cause de la dimension de la boîte aux lettres de la cliente, nous déclinons toute responsabilité quant à la non-livraison de nos colis dans celle-ci et nous ne garantissons plus la fraîcheur de nos produits si le colis, pour les raisons mentionnées ci-dessus, a été retourné à l'office de poste pour récupération le lendemain. Il est de la responsabilité de la cliente de s'assurer que sa boîte aux lettres soit aux dimensions intérieures d'un minimum de 355x250x150mm et de s'assurer que les boîtes d'expédition d'Autentik Sàrl marquées d'une icône verte y entrent. Aussi, nous déclinons toute responsabilité dans le cas où la Poste suisse, bien que la boîte aux lettres de la cliente soit aux dimensions légales, ne livre pas celui-ci dans la boîte aux lettres de la cliente. En effet, il est possible que La Poste suisse, pour quelque raison, ne livre pas les colis de taille appropriée dans les boîtes aux lettres en Suisse. Ces cas ne constituent en aucun cas un motif d'annulation ou de modification de la commande ni ne donne droit à des dédommagements.

#### 4.3) Heures et délais de livraison

- Les commandes passées du lundi au jeudi avant 15h00 seront livrées, dans la mesure du possible et dans la limite des stocks disponibles, le lendemain dans la journée.
- Les commandes passées du lundi au mercredi après 15h00 seront livrées, dans la mesure du possible et dans la limite des stocks disponibles, le surlendemain dans la journée.
- Les commandes passées du samedi au dimanche seront livrées, dans la mesure du possible et dans la limite des stocks disponibles, le lundi suivant.
- Les commandes passées le vendredi pour le samedi doivent impérativement être sélectionnées en Post Lune, pour un coût supplémentaire de 20.- CHF TTC.
- Pour certains jours où les volumes de commande sont conséquents, certaines livraisons peuvent être bloquées.
- Aucune livraison n'est effectuée le dimanche, les jours fériés nationaux et cantonaux.
- Autentik Sàrl utilise les services de la Poste suisse SA et fait tout son possible pour respecter les délais de livraison. Autentik Sàrl dépend de la Poste Suisse SA et n'est pas responsable des manquements de cette dernière.
- Toute livraison peut entraîner des retards ou que les colis s'égarer. Dans ces cas, Autentik Sàrl contactera le transporteur (La Poste suisse SA) afin d'ouvrir une enquête. Autentik Sàrl décline toute responsabilité quant au prolongement du délai de livraison du fait du transporteur (la Poste suisse SA), notamment pour cause de perte de produit, d'intempéries, de grève ou de tout autre cas de force majeure.
- Un retard de livraison ou un égarement de produit du fait du transporteur ne constitue en aucun cas un motif d'annulation de commande et ne donne pas droit à un remboursement ni à quelque dédommagement. Si Autentik Sàrl ou la Poste suisse SA – partenaire d'Autentik Sàrl – ne peuvent pas honorer une commande préalablement confirmée par Autentik Sàrl, il ne peut pas être exigé d'Autentik Sàrl qu'elle assure la livraison par d'autres moyens. La cliente n'a pas le droit à quelque dédommagement.

#### 4.4) Livraison – chaîne du froid

- La majorité de nos produits exigent un respect strict de la chaîne du froid.
- Le respect de la chaîne du froid par Autentik Sàrl est contrôlé par les autorités sanitaires compétentes du canton de Fribourg.

- Notre système de livraison et notre procédure de mise en emballage et nos boîtes isothermes brevetées garantissent un respect strict de la chaîne du froid en minimisant ses interruptions, selon les normes légales en vigueur.
- Notre chaîne du froid garantit une fraîcheur des aliments depuis leur mise en boîte à 17h à la fromagerie jusqu'au lendemain 17h, dans la boîte aux lettres de la cliente ou pour livraison avec réception en personne, par la Poste suisse, généralement avant 17h.
- Les colis marqués par l'icône verte sont livrés dans la boîte aux lettres de la cliente. Celle-ci est responsable de réceptionner son colis avant 17h pour que autentik sàrl garantisse la fraîcheur des produits. Passé cette heure, autentik sàrl ne garantit plus la fraîcheur des produits.

#### 4.5) **Bulletins de livraison et facture**

- La facture contient le bulletin de livraison et est envoyée de manière électronique, dès que possible.

### 5. **PAIEMENTS ET PRIX**

#### 5.1) **Prix**

- Les prix qui font foi sont ceux indiqués dans la confirmation de commande. Sauf convention contraire, les prix indiqués sont toutes taxes comprises (TVA incluse) et frais de port compris. Les prix sont publiés sur le site de commerce électronique, en ligne, sous réserve d'erreurs et de modifications de prix.
- Tous les prix s'étendent en francs suisses (CHF), TVA actuelle comprise. Les prix effectifs sont ceux affichés sur [www.autentik.ch](http://www.autentik.ch) au moment de la commande.

#### 5.2) **Paiements**

- Le paiement à valeur de contrat et d'acceptation des présentes CGV.
- Plusieurs modes de paiement sont disponibles.
- Autentik Sàrl se réserve le droit de décider des moyens de paiement à accepter dans des cas particuliers.

### 6. **INFORMATIONS PRODUITS**

- Les descriptions des produits sur le site de commerce électronique [autentik.ch](http://autentik.ch) sont actualisées régulièrement. Dans des cas exceptionnels, il se peut que les descriptions ne correspondent pas aux informations figurant sur l'emballage des produits. En cas de divergence entre le site internet et l'emballage, ce sont les emballages qui font foi.
- Pour les fromages à raclette, la description qui fait foi est la description se trouvant sur le site internet d'Autentik Sàrl, [autentik.ch](http://autentik.ch).
- Des modifications peuvent survenir en tout temps. Nous vous conseillons de consulter régulièrement les informations quant aux ingrédients sur les emballages ainsi que sur le site internet [www.autentik.ch](http://www.autentik.ch).
- La quantité des produits est affichée prioritairement dans la description produit sur notre site internet, [www.autentik.ch](http://www.autentik.ch).
- Les étiquetages date de consommation sont indiqués sur nos emballages.

#### 6.2) **Allergies**

- Nous vous recommandons vivement de lire attentivement les informations de composition des produits (les ingrédients) sur les dos de nos emballages et sur notre site internet. Nous

déclinons toute responsabilité en cas d'allergie ou de problèmes de santé ou pour tout autre problème lié à la consommation de nos produits.

## 7. VENTE D'ALCOOL

- Autentik Sàrl, au travers de tous ses canaux de vente et particulièrement de son site de commerce électronique [www.autentik.ch](http://www.autentik.ch), ne vend pas d'alcool aux personnes de moins de 18 ans.

## 8. MENTIONS LEGALES

### 8.1) For et droit supplétif

- Tout litige entre le vendeur et l'acheteuse est soumis à la juridiction exclusive des tribunaux ordinaires du canton de Fribourg, avec for à 1630 Bulle. Le Code suisse des obligations s'applique à titre supplétif à la relation contractuelle entre l'acheteuse et le vendeur. Tout avenant ou modification des présentes conditions requiert la forme écrite. Si, par impossible, tout ou une partie d'une ou de plusieurs dispositions des présentes conditions s'avère nul et non avenue, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Les parties conviennent alors de disposition remplaçant et s'approchant le plus possible du contenu de celles devenues nulles et non avenues.
- Autentik Sàrl, [info@autentik.ch](mailto:info@autentik.ch), administration disponible pour les réclamations, du lundi au jeudi, de 13h30 à 17h00, par voie électronique.
- Une foire aux questions est disponible sur [www.autentik.ch](http://www.autentik.ch)
- Nous sommes à votre entière disposition en cas de problème, notre objectif est votre entière satisfaction. Ensemble, trouvons une solution aux problèmes que vous rencontrez.
- Les défauts constatés doivent être signalés immédiatement, à la réception de la marchandise, sans quoi celle-ci est considérée comme acceptée par la cliente.

## 9. LIMITATION DE RESPONSABILITE

- En cas de violation d'obligations contractuelles et extracontractuelles, notamment suite à une impossibilité, à un retard, à une culpa in contrahendo ou à un acte illicite, la responsabilité du vendeur (Autentik Sàrl) n'est engagée qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

## 10. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES DONNES

- Notre politique de confidentialité des données se trouve sur notre site internet [www.autentik.ch](http://www.autentik.ch) et fait partie intégrante des présentes CGV. En acceptant les CGV, vous acceptez tacitement la politique de protection des données.

Autentik Sàrl

Rte de la Croix 177

1633 Marsens

Marsens, le 25 septembre 2021.