Conditions générales de vente et de prestations

Version du 17 novembre 2026

Commandes en ligne, par téléphone, par courriel et en présence des parties. Les contrats déjà conclus restent soumis à leur version acceptée.

1. Parties, prestations et champ d’application

Les présentes conditions générales régissent les ventes de matériels et consommables ainsi que les prestations de dépannage, maintenance, installation et conseil convenues avec Lusa Système & Services Sàrl (« Lusa »), Chemin du Bochet 12a, 1196 Gland, Suisse, IDE CHE-305.592.236. Les locaux physiques sont situés Route des Avouillons 16 à Gland. Contact : info@lusa-services.com, +41 21 808 06 06.

Les présentes conditions couvrent les ventes et prestations convenues avec Lusa, qu’elles soient commandées en ligne, par téléphone, par courriel ou en présence des parties. La qualité professionnelle ou privée de l’achat dépend de son usage réel. Les règles impératives protégeant le consommateur demeurent applicables lorsque leurs conditions légales sont réunies, même si un compte professionnel a été utilisé. Les conditions particulières acceptées priment les présentes conditions, sous réserve des dispositions impératives.

L’offre s’adresse principalement aux professionnels de la restauration et aux collectivités en Suisse. La présente réserve des droits des consommateurs n’étend pas la distribution de produits réglementés à des personnes auxquelles ils ne peuvent être fournis. La personne qui commande pour un établissement indique son identité et sa qualité; une signature de livraison ne rend pas automatiquement un collaborateur personnellement débiteur.

2. Remise, acceptation et version des conditions

Les conditions particulières expressément acceptées, notamment le devis, la confirmation et les caractéristiques convenues, priment les présentes CGV. Les conditions d’achat du client ne s’intègrent au contrat que si Lusa les a acceptées. Une référence aux CGV sur une facture reçue après la conclusion ne remplace pas leur remise préalable et leur acceptation.

Les CGV et les conditions particulières doivent pouvoir être consultées et conservées avant l’engagement, sur la boutique ou au moyen d’un exemplaire électronique ou papier. Les stipulations qui nécessitent un accord exprès sont présentées avant cet accord. Le silence du client n’est pas une acceptation générale des modifications ou prestations supplémentaires.

La version convenue lors de la conclusion s’applique au contrat concerné. Une publication ultérieure ne modifie pas rétroactivement les contrats, commandes ou garanties déjà convenus. Toute modification d’un contrat existant requiert l’accord nécessaire des parties. Les nouvelles commandes sont soumises à la version qui leur a été communiquée et qu’elles ont acceptée.

3. Catalogue, devis et commandes en ligne

Les indications du catalogue décrivent l’offre disponible; sauf offre expressément ferme, elles constituent une invitation à commander. Les qualités expressément promises, la description déterminante et les obligations légales d’information ne sont pas écartées par cette réserve. Une modification technique qui affecte l’usage, la qualité, le prix ou l’étendue convenus nécessite l’accord du client.

Dans la boutique, le client choisit les produits et conditionnements, vérifie les quantités, ses coordonnées, le mode de livraison et le paiement, puis peut corriger sa saisie avant la validation finale. Le bouton final signale l’obligation

de payer. Les montants et frais applicables doivent être présentés avant cette validation. Lusa adresse sans délai une confirmation électronique de la commande.

L'envoi de la commande par le client constitue sa proposition de contrat. Le contrat est conclu lorsque Lusa l'accepte de manière non équivoque ou commence la livraison ou la prestation convenue. Un message qui accepte clairement et sans réserve la commande vaut acceptation, qu'il soit automatique ou non. Un accusé de réception distinct qui exprime clairement une réserve d'acceptation ultérieure peut récapituler les articles et le prix sans valoir, à lui seul, acceptation. Une autorisation de paiement identifiée comme telle ne vaut pas, à elle seule, acceptation. La teneur des messages et les actes réellement accomplis doivent correspondre à cette distinction.

Avant acceptation, Lusa peut refuser une proposition pour un motif objectif, notamment indisponibilité, adresse non desservie, restriction de sécurité ou impossibilité de fournir la prestation. Elle en informe le client sans retard et restitue les sommes éventuellement encaissées pour les éléments refusés. Après conclusion, les règles contractuelles et légales sur l'exécution, l'impossibilité, la demeure et les vices du consentement s'appliquent; aucune hausse unilatérale du prix ni substitution essentielle n'est imposée au client.

4. Téléphone, courriel et commandes chez le client

Pour une commande par téléphone, courriel ou en présence des parties, l'objet, la quantité, le prix ou son mode de calcul, les frais, le lieu d'exécution et les conditions particulières sont précisés avant l'accord. Lusa remet les CGV avant la conclusion sur un support que le client peut conserver et recueille une acceptation pouvant être prouvée. Une confirmation écrite est utilisée pour documenter l'accord et les éventuelles réserves; elle ne peut ajouter seule des obligations à un contrat oral déjà conclu.

Chez le client, le bon de commande ou d'intervention précise les travaux autorisés, le tarif ou forfait convenu, les déplacements et majorations annoncés, les limites de l'intervention et, lorsqu'il y a lieu, les réserves techniques. Le signataire indique son nom et sa qualité. Le bon de livraison atteste la réception et les observations qui y figurent; il ne vaut pas renonciation générale à une réclamation ni reconnaissance de toute dette non identifiée.

Une demande de renseignements, un formulaire de contact ou une demande de devis ne vaut pas commande payante. Un diagnostic, déplacement ou devis facturable doit être annoncé et accepté avant son exécution. Une intervention urgente fait l'objet d'un accord sur son périmètre et son prix ou mode de calcul; l'urgence ne dispense pas des droits impératifs applicables.

5. Prix, taxes, conditionnements et arrondi

Les prix sont exprimés en francs suisses. Pour une offre exclusivement professionnelle, les montants peuvent être indiqués hors TVA si cette présentation est explicite; les taxes applicables et le total payable sont précisés. Pour une offre destinée aux consommateurs, le prix effectivement payable, avec taxes et suppléments obligatoires, est communiqué conformément aux règles applicables. Les frais de livraison variables sont indiqués séparément et clairement avant l'accord.

Les produits se commandent par unités ou conditionnements indiqués sur leur fiche. Le poids, le volume et le nombre de pièces du conditionnement ne sont pas interchangeables. Le prix unitaire légalement requis et le prix du conditionnement doivent pouvoir être identifiés. Les prestations annexes, montage, raccordement, mise en service ou reprise de matériel ne sont compris que s'ils sont annoncés comme inclus.

Le prix accepté ne peut être majoré après coup sans base contractuelle ou légale. Une demande de modification du client donne lieu à un accord sur ses conséquences avant exécution. Les remises, avantages et escomptes sont ceux expressément accordés et calculés dans l'offre ou la commande; un moyen de paiement ou la seule inscription d'un compte ne crée pas un rabais automatique.

Lorsqu'un arrondi commercial au CHF 0,05 le plus proche est appliqué, le prix effectivement payable qui en résulte est annoncé conformément aux règles d'indication des prix. La règle et l'ajustement, positif ou négatif, sont visibles

avant l'engagement et repris de façon cohérente dans le montant à payer, la commande et la facture. Pour une offre destinée aux consommateurs, l'arrondi ne peut pas servir à majorer seulement à l'étape du paiement un prix annoncé comme final. Cet arrondi n'est pas présenté comme une obligation légale générale. Aucun ajustement supplémentaire dissimulé ou arrondi différent après acceptation n'est facturé.

6. Livraison, retrait et accès au site

Les modes, zones et frais de livraison applicables sont précisés dans les conditions particulières de la commande ou du devis avant sa conclusion. La livraison n'est pas ouverte automatiquement à toute la Suisse. Une adresse hors des zones effectivement proposées ne devient pas desservie du seul fait du montant commandé. Le retrait reste une prestation distincte et suppose l'accord sur son lieu et son horaire.

Le montant minimum et les frais de livraison éventuellement applicables sont annoncés avant la validation de la commande et acceptés lors de la conclusion du contrat. Des conditions particulières plus favorables ainsi annoncées et acceptées prévalent sur un tarif général. Les frais de livraison annoncés à CHF 0.00 et acceptés demeurent nuls; aucun rattrapage ni minimum de facturation différent n'est ajouté après coup. Pour une commande sur devis, le minimum et les frais de livraison sont précisés dans le devis avant l'accord.

Le transport spécial, les charges encombrantes, le levage, les étages, les accès difficiles ou une livraison urgente relèvent d'une offre particulière annoncée et acceptée; ils ne peuvent être ajoutés après coup à une livraison ordinaire acceptée. Le client communique les dimensions, accès, horaires, possibilités de déchargement et contraintes connues. Lusa vérifie les éléments relevant de son devoir professionnel et signale les risques identifiés.

Les délais indiqués comme estimatifs ne constituent pas une garantie de livraison sous vingt-quatre heures. Un délai ferme doit être convenu comme tel. En cas d'empêchement ou de retard, les parties s'informent et prennent les mesures raisonnables nécessaires; les droits légaux en cas de demeure et les exceptions à l'exigence d'un délai supplémentaire restent réservés. Une livraison partielle ne doit pas imposer de frais supplémentaires non acceptés ni priver le client de son intérêt essentiel au contrat.

Sauf condition particulière valablement convenue, le risque de perte ou de détérioration fortuite de la marchandise passe lors de sa remise au client ou à son représentant, ou lors de son enlèvement en cas de retrait. Une livraison sans présence ou sans signature doit être autorisée avec ses modalités; aucune acceptation d'un dépôt à risque n'est présumée du seul silence du client.

7. Paiement, solvabilité et demeure

Les moyens de paiement sont ceux effectivement proposés au moment de la commande ou convenus dans l'offre. Le paiement sur facture est soumis à l'accord de Lusa; la création d'un compte client n'ouvre pas automatiquement un crédit. Lorsque la facture à trente jours net est accordée, le délai court dès sa date, sauf autre échéance convenue. Un paiement anticipé ou un acompte doit être annoncé et convenu avant l'engagement.

Lusa peut, dans les conditions prévues par la loi, demander des garanties appropriées ou suspendre sa prestation lorsque le paiement est objectivement compromis. Elle ne peut modifier discrétionnairement un contrat exécuté par le client ni conserver des avances sans prestation ou fondement valable. Les paiements sont effectués exclusivement selon les coordonnées indiquées dans la confirmation ou facture; tout changement inhabituel de coordonnées doit être vérifié auprès de Lusa.

En cas de demeure, l'intérêt moratoire légal est en principe de cinq pour cent par an. Les frais de poursuite légalement dus et un dommage supplémentaire effectivement établi peuvent être réclamés dans les limites légales, sans double indemnisation. Aucun barème forfaitaire contradictoire de rappel ou de recouvrement, ni indemnité automatique de vingt pour cent, n'est instauré par les présentes CGV. Une créance sérieusement contestée et les droits de compensation ou de suspension reconnus par la loi restent soumis au droit applicable.

8. Installation, dépannage et maintenance

Le devis ou bon précise les fournitures et opérations incluses, leurs exclusions, les prérequis techniques et les responsabilités respectives. Un dépannage ne constitue pas une rénovation générale ni une garantie d'absence de panne future. Une maintenance ne promet ni disponibilité permanente, ni délai d'intervention, ni conformité globale d'un établissement au-delà de ce qui est expressément convenu.

Le client fournit un accès sûr, les informations techniques exactes dont il dispose, les autorisations nécessaires et des installations d'alimentation compatibles. Il signale les dangers connus et protège les marchandises, données et denrées exposées à une interruption prévisible. Lusa conserve ses devoirs de diligence, de contrôle, d'information et de mise en garde et ne peut attribuer au client les conséquences de ses propres manquements.

Les travaux supplémentaires et pièces non compris nécessitent un accord sur leur prix ou mode de calcul. Face à un danger immédiat, Lusa prend les mesures de sécurisation raisonnablement nécessaires et informe le client; cette règle ne donne pas une autorisation illimitée de travaux ou de coûts. Les essais, résultats et réserves utiles sont consignés dans le bon d'intervention.

Les visites, forfaits, renouvellements et délais de résiliation d'un contrat de maintenance ou abonnement sont définis dans un contrat particulier accepté. Les projets de formules ou de services numériques ne deviennent pas des abonnements du seul fait de ces CGV. Les règles impératives applicables aux mandats, notamment la possibilité de révocation selon l'art. 404 CO, restent réservées.

9. Modifications, annulation et retours commerciaux

Une demande d'annulation ou de modification est adressée à Lusa le plus tôt possible. Hors droit légal de révocation, défaut ou accord de retour, une commande valablement conclue ne bénéficie pas d'un droit général de retour pour simple changement d'avis. Les modalités d'un éventuel retour commercial, l'état du produit et les frais acceptés sont convenus avant le retour; aucun forfait de reprise non annoncé n'est présumé.

Pour les biens fabriqués ou commandés spécialement et les prestations déjà engagées, les conséquences d'une annulation sont déterminées par le contrat et la loi, sur la base des travaux, engagements et dommages justifiés, en tenant compte des coûts économisés et possibilités raisonnables de réduire le dommage. L'art. 377 CO concernant le contrat d'entreprise et l'art. 404 CO concernant le mandat demeurent applicables selon la qualification du contrat. Cette clause n'institue pas de pénalité automatique et ne réduit pas les droits impératifs de révocation décrits ci-après.

10. Droits légaux de révocation selon le canal

Le droit suisse ne prévoit pas de droit général de retour ou de révocation pour un achat conclu exclusivement en ligne ou au point de vente. Un retour commercial suppose un accord préalable de Lusa; les droits en cas de défaut et les droits impératifs de révocation sont réservés. Pour un contrat relatif à des biens mobiliers ou services destinés à un usage personnel ou familial, proposé dans le cadre professionnel de Lusa et dont la prestation du client dépasse CHF 100, les art. 40a à 40f CO peuvent notamment ouvrir un droit de révocation lorsque le client est invité à s'engager par téléphone ou par un moyen analogue de communication vocale instantanée, à son lieu de travail, dans son logement ou ses abords, dans les transports publics, sur la voie publique ou lors d'une excursion publicitaire. Les exceptions légales demeurent réservées, notamment lorsque le client a expressément demandé les négociations ou s'est engagé à un stand de marché ou de foire.

Lorsque ce droit s'applique, le client peut révoquer son offre ou son acceptation dans un délai de quatorze jours. Ce délai commence lorsque le client a proposé ou accepté le contrat et qu'il a reçu les informations légales relatives à la révocation. Lusa remet avant cet engagement une information datée identifiant le contrat et précisant le droit de révocation, son délai, ses modalités et l'adresse de Lusa. La révocation n'est soumise à aucune forme. Pour en conserver la preuve, un courriel à info@lusa-services.com ou un courrier à Lusa Système & Services Sàrl, Chemin du Bochet 12a, 1196 Gland, est conseillé; ces moyens ne sont pas exclusifs. Le délai est respecté si l'avis est

communiqué à Lusa ou remis à la poste au plus tard le dernier jour. Le client doit pouvoir prouver la révocation dans les délais; Lusa doit pouvoir prouver quand l'information légale a été reçue.

En cas de révocation légale valable, les parties se restituent les prestations reçues. Si le client a fait usage de la chose, il doit un loyer approprié. Pour les services, il rembourse les avances et frais conformément à l'art. 402 CO. Aucun autre dédommagement n'est dû au titre de cette révocation. Une demande de commencer les travaux avant la fin du délai ne supprime pas à elle seule ce droit et ne permet pas de remplacer ces règles par une indemnité forfaitaire.

11. Réception, vérification et avis des défauts

Le client vérifie les produits livrés ou l'ouvrage dès que cela peut raisonnablement être exigé selon la marche habituelle des affaires et annonce les défauts à Lusa dans les délais légaux applicables. Un avis par courriel avec la référence de commande, les symptômes et, si utile, des photographies facilite le traitement sans remplacer les conditions légales. Pour les défauts soumis aux art.201 al.4,367 al.1bis ou370 al.4 CO, notamment certains défauts d'ouvrages immobiliers et d'éléments intégrés causant un défaut de l'ouvrage, le délai d'avis est de soixante jours; il court dès la découverte pour les défauts cachés visés par la loi et ne peut pas être raccourci. La réception ou la signature d'un bon n'emporte pas renonciation aux défauts cachés, frauduleusement dissimulés ou aux droits impératifs.

Le client conserve raisonnablement les éléments utiles à l'examen du défaut et s'abstient de manipulations qui aggraveraient inutilement le dommage. Une intervention immédiate de sécurité reste possible; il en informe Lusa dès que raisonnablement possible. La présentation d'un défaut est examinée selon sa cause et les droits applicables, sans déchéance automatique du seul fait d'un échange oral ou de l'intervention d'un tiers.

12. Garantie et traitement des défauts

Lusa répond des qualités promises et des défauts selon les règles applicables à la vente ou à la prestation et les garanties expresses convenues. Elle examine la réclamation et organise, selon ces règles et l'accord des parties, la réparation, le remplacement, la réduction du prix ou la résolution. Les droits impératifs à la réparation des défauts d'une construction demeurent réservés. Une réparation infructueuse, impossible ou non exécutée dans un délai approprié ne peut priver le client des autres moyens ouverts par la loi. La garantie du fabricant, lorsqu'elle existe, est distincte et ne supprime pas les obligations légales de Lusa. L'usure normale, une utilisation contraire aux instructions ou une intervention inadéquate d'un tiers peuvent exclure la prise en charge du dommage qui leur est imputable; elles n'annulent pas automatiquement les droits relatifs à un défaut sans lien avec ces circonstances.

Dans les cas où le droit permet d'en convenir, la réparation ou le remplacement approprié est traité en priorité par Lusa dans un délai raisonnable, sans frais pour le défaut couvert. En cas d'échec, d'impossibilité ou de retard injustifié, les autres remèdes prévus par le droit applicable restent ouverts. Les droits impératifs à la réfection d'une construction ne peuvent être exclus ni limités à l'avance.

13. Délais d'action en garantie

Pour les seules ventes de biens mobiliers à usage exclusivement professionnel qui ne relèvent pas d'un régime impératif ou d'une garantie spéciale plus longue, le délai conventionnel d'action en garantie est de douze mois pour un bien neuf et de six mois pour un bien expressément vendu d'occasion, à compter de sa livraison. Les conditions particulières et garanties plus longues expressément promises restent réservées.

Cette réduction ne s'applique pas aux ventes destinées à un usage personnel ou familial lorsque les conditions de l'art. 210 al. 4 CO sont réunies : le délai d'action ne peut être réduit en dessous de deux ans pour un bien neuf et d'un an pour un bien d'occasion. Elle ne réduit pas les délais de cinq ans applicables aux ouvrages immobiliers et aux biens ou ouvrages mobiliers intégrés auxquels le droit attache ce régime. Les garanties relatives aux ouvrages mobiliers et prestations relèvent des règles légales de leur catégorie et des conditions particulières valables, sans réduction générale par la seule phrase sur la vente de biens professionnels.

Les délais impératifs, les règles sur la dissimulation intentionnelle et les garanties plus longues demeurent réservés. Un délai d'avis des défauts et un délai pour agir en justice sont distincts : une réclamation ou des négociations n'interrompent pas nécessairement la prescription. Les parties veillent en temps utile aux actes ou accords nécessaires à la sauvegarde de leurs droits.

14. Responsabilité et limitation du dommage

Chaque partie répond des dommages qui lui sont imputables selon le droit applicable. Dans les limites admises par la loi, la responsabilité de Lusa pour faute légère est limitée aux dommages directs et prévisibles résultant d'une violation contractuelle. Cette limitation ne s'applique ni au dol ni à la faute grave, aux atteintes à la vie ou à l'intégrité corporelle, ni aux autres responsabilités que la loi interdit d'exclure ou de limiter, notamment celles relevant de la responsabilité du fait des produits. Le client prend les mesures raisonnables propres à éviter ou réduire le dommage et signale les risques dont il a connaissance. Les obligations d'information, de conseil et de sécurité qui incombent à Lusa demeurent réservées.

Aucune clause n'assure une exonération générale de responsabilité pour toute panne, tout défaut ou toute intervention d'un tiers. Les exclusions doivent être appréciées selon la cause du dommage, les qualités promises et le régime légal applicable. Le client conserve les documents, relevés et informations utiles au traitement d'un incident et prend les mesures raisonnables de sauvegarde, notamment pour les denrées et installations sensibles.

15. Réserve de propriété et documents

Pour les biens susceptibles de faire l'objet d'une réserve de propriété, Lusa peut convenir de cette réserve jusqu'au paiement intégral et demander sa constitution conformément aux formalités légales, notamment l'inscription requise au registre au domicile de l'acquéreur. La seule mention dans les CGV ne remplace pas cette inscription ni les autres conditions d'opposabilité. Le client apporte la collaboration raisonnablement nécessaire à une formalité valablement convenue.

La réserve ne confère pas à Lusa un droit d'entrée, d'enlèvement forcé ou de démontage sans accord ou procédure légalement fondée. La transformation ou l'incorporation d'un bien est soumise aux règles légales; une copropriété ou une cession générale de créances n'est pas créée automatiquement par une formule non individualisée.

Les plans, études et documents propres à Lusa ou à des tiers demeurent protégés selon les droits applicables. Le client peut utiliser les documents remis dans le but contractuellement convenu. Les documents et données appartenant au client restent les siens. Toute réutilisation ou divulgation dépassant les droits convenus nécessite l'autorisation du titulaire concerné.

16. Produits chimiques, sécurité et utilisation

Les produits sont choisis, stockés, dosés et utilisés conformément à leur destination, à l'étiquette, aux instructions et aux fiches de données de sécurité applicables. Les restrictions de remise aux seuls professionnels et les exigences de formation ou d'autorisation sont respectées lorsqu'elles s'appliquent. Le client s'assure que les utilisateurs disposent des informations nécessaires et ne procède pas à des mélanges ou usages non autorisés.

Les consignes et mises en garde ne transfèrent pas au client les obligations légales du fournisseur. Les exigences légales de conformité, de sécurité et d'information s'appliquent indépendamment d'un accord particulier. Un produit défectueux, un défaut d'information ou un autre manquement imputable à Lusa reste soumis au droit applicable. Les certifications ou résultats particuliers convenus, notamment sanitaires ou de nettoyage, doivent être expressément définis et pouvoir être justifiés; ils ne réduisent pas les obligations légales.

17. Données personnelles et communications

Les données nécessaires aux demandes, offres, commandes, livraisons, factures et à la sécurité sont traitées pour ces finalités conformément aux règles applicables. La politique de confidentialité publiée sur lusa-services.com/confidentialite/ précise les traitements du site et de Lusa Shop, les destinataires concernés et les moyens d'exercer les droits applicables.

L'acceptation des CGV n'est pas un consentement général à la publicité ou à des traitements facultatifs. La newsletter fait l'objet d'une inscription et d'une confirmation distinctes; une désinscription est possible. Les informations purement nécessaires à l'exécution de la commande ou à la sécurité ne sont pas assimilées à une souscription publicitaire. Un enregistrement d'appel n'est pas présumé ni autorisé par la seule acceptation de ces CGV.

18. Droit applicable, litiges et dispositions finales

Les contrats sont soumis au droit suisse, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises, sous réserve des règles impératives de droit international privé et des traités applicables. Pour les clients professionnels, les tribunaux compétents au siège de Lusa sont désignés, sous réserve des fors impératifs et des règles de poursuite. Les consommateurs conservent les fors et protections auxquels ils ne peuvent légalement renoncer avant la naissance du litige. La recherche d'une solution amiable n'empêche pas une partie de saisir l'autorité compétente ni n'interrompt à elle seule un délai légal.

Si une disposition n'est pas applicable, les autres demeurent valables dans la mesure où le contrat peut subsister. La règle légale pertinente remplace la clause invalide; aucune disposition n'est automatiquement réécrite en faveur de Lusa à la charge du client. Une modification des CGV ne vaut ni reconnaissance de dette par le client ni renonciation à ses moyens. Les éventuelles exigences d'un titre de mainlevée au sens de l'art. 82 LP doivent être réunies dans le cas concret.