

Conditions générales de vente et de livraison

Toutes les ventes, livraisons, offres et études de projets de Calista GmbH, 8500 Frauenfeld, sont soumises aux présentes Conditions générales, sauf si elles sont complétées ou modifiées par des accords écrits explicites.

1. Offres

- 1.1. Les offres sans délai de validité sont sans engagement.
- 1.2. Les offres sont confidentielles et ne peuvent être transmises qu'aux personnes qui en ont besoin pour leur traitement.

2. Conclusion du contrat

- 2.1. Un contrat n'est conclu qu'après confirmation écrite de commande par Calista GmbH. Cela s'applique sous réserve de la disponibilité réelle des marchandises.
- 2.2. Calista GmbH se réserve le droit de refuser une commande en tout ou en partie ou de se retirer du contrat si les produits ne sont pas livrés ou pas livrés à temps par le fabricant, si des réglementations d'exportation ou d'autorisation s'opposent à la livraison, si des raisons techniques ou réglementaires empêchent la livraison, ou si des indications de prix ou de produits erronées ont été fournies (erreurs d'impression, erreurs système).
- 2.3. Dans ces cas, les paiements déjà effectués par le client seront entièrement remboursés. Toute autre réclamation du client est exclue.
- 2.4. Pour les commandes passées via la boutique en ligne ou par e-mail, la confirmation de commande envoyée automatiquement ou manuellement constitue uniquement un accusé de réception et ne représente pas une acceptation de commande ni la conclusion d'un contrat. Le contrat n'est conclu qu'à la réception d'une confirmation de commande écrite explicite (par exemple par e-mail) émise par Calista GmbH. Cela s'applique en particulier lorsque les produits ne sont pas disponibles, que les informations de prix étaient erronées ou que des raisons réglementaires empêchent la livraison.

3. Champ d'application et livraison

- 3.1. L'étendue et l'exécution de la livraison sont définies dans la confirmation de commande conformément à l'article 2.1. Les matériaux ou prestations qui n'y figurent pas peuvent être facturés séparément.
- 3.2. Les informations et illustrations figurant dans la documentation imprimée ou technique, telles que descriptions, dessins ou brochures, ne sont pas contraignantes.

4. Documentation technique / Logiciels

- 4.1. Les données techniques proviennent des documents applicables. Calista GmbH se réserve le droit d'adapter les spécifications techniques si cela s'avère approprié ou nécessaire pendant l'exécution.
- 4.2. Calista GmbH conserve tous les droits de propriété, d'auteur et d'utilisation sur toute la documentation technique. Ces documents ne peuvent être copiés, reproduits, transmis à des tiers ou utilisés pour la fabrication de produits ou de pièces de produits.
- 4.3. Pour les logiciels fournis avec ou après la livraison pour ordinateurs, microprocesseurs ou unités de traitement ou de commande, Calista GmbH accorde à l'acheteur une licence révocable et non exclusive conformément au contrat de licence correspondant. Les programmes restent la propriété de Calista GmbH et ne peuvent être utilisés qu'avec des appareils Calista GmbH. Sans accord écrit, ils ne peuvent être copiés ni dupliqués de quelque manière que ce soit.

5. Prix

- 5.1. Sauf indication contraire dans l'offre, tous les prix sont en francs suisses (CHF), départ usine, hors expédition, transport, emballage et assurance.
- 5.2. Les prix tenant compte des rabais annuels selon les accords-cadres en vigueur sont indiqués sur l'offre, la confirmation de commande ou la facture si le rabais peut être calculé au moment de l'établissement du document.

6. Conditions de paiement

- 6.1. L'obligation de paiement du client n'est considérée comme remplie qu'à réception du prix d'achat total et des éventuelles charges annexes, pour autant que le montant soit librement disponible pour Calista GmbH.
- 6.2. En cas de retard de paiement, Calista GmbH est en droit de facturer des intérêts moratoires à partir de la date d'échéance. L'obligation de paiement contractuelle reste inchangée.
- 6.3. Les délais de paiement doivent également être respectés si le transport, la livraison, l'installation, la mise en service ou la réception sont retardés ou rendus impossibles pour des raisons non imputables à Calista GmbH.

7. Réserve de propriété

La livraison reste la propriété de Calista GmbH jusqu'au paiement intégral de toutes les créances. Le client est tenu de coopérer à toutes les mesures nécessaires à la protection de la propriété de Calista GmbH. Calista GmbH se réserve le droit d'enregistrer elle-même la réserve de propriété.

8. Délai de livraison

- 8.1. Les délais de livraison sont basés sur les stocks et conditions d'approvisionnement en vigueur lors de leur fixation. Si ceux-ci changent de manière significative, Calista GmbH est en droit d'adapter les délais en conséquence.
- 8.2. Le délai de livraison commence à la réception de la commande, mais pas avant la réception de toutes les indications d'exécution définitives, la clarification de toutes les questions techniques et la réception de tout acompte convenu. Le délai est considéré comme respecté si la marchandise est remise au transporteur avant son expiration.
- 8.3. Le délai est prolongé de manière appropriée en cas de modifications ultérieures de la commande, d'obstacles imprévus (par exemple force majeure, décisions administratives, retards de transport ou de fournisseurs), ou de non-respect des obligations contractuelles par le client, notamment les conditions de paiement.
- 8.4. Le client n'a droit à aucun dédommagement ni à une résiliation du contrat en cas de retard de livraison, sauf accord écrit contraire.

9. Exportation

- 9.1. Les livraisons sont destinées à être utilisées en Suisse. Les exportations ne peuvent être effectuées qu'avec l'accord écrit de Calista GmbH. Cela concerne en particulier les produits soumis à des interdictions d'exportation par le gouvernement suisse.

10. Contrôle et acceptation de la livraison

- 10.1. Chaque livraison est contrôlée avant expédition dans la mesure habituelle. Si le client souhaite des contrôles supplémentaires ou des protocoles de test spécifiques, ceux-ci doivent être convenus par écrit au préalable et sont à sa charge.
- 10.2. Les défauts apparents doivent être signalés immédiatement à Calista GmbH après réception de la livraison.
- 10.3. Le client doit contrôler la livraison dans les 14 jours suivant sa réception (ou après mise en service par Calista GmbH) et signaler immédiatement tout défaut par écrit. À défaut, la livraison est considérée comme acceptée et approuvée.

11. Transfert des avantages et risques

- 11.1. Les avantages et risques sont transférés au client, sauf accord écrit contraire, au plus tard lors de l'expédition départ usine. Cela vaut même si la livraison est effectuée franco, si des Incoterms tels que CIF ou FOB sont convenus, ou si la livraison comprend une installation ultérieure par Calista GmbH.
- 11.2. Si l'expédition est retardée ou rendue impossible pour des raisons non imputables à Calista GmbH, celle-ci est en droit de stocker la marchandise aux frais et aux risques du client après l'avoir averti. La livraison est alors considérée comme effectuée.

12. Retour

- 12.1. Le retour de produits n'est possible qu'avec le consentement préalable, explicite et écrit de Calista GmbH. Sans ce consentement, l'acheteur ne dispose d'aucun droit au retour, au remboursement ou à un avoir.
- 12.2. Si Calista accepte un retour à titre exceptionnel, l'acheteur doit confirmer par écrit que les produits ont été stockés et manipulés correctement, de manière appropriée et conformément aux spécifications du fabricant pendant toute la durée de possession. Calista peut exiger des preuves supplémentaires.
- 12.3. Pour les commandes effectuées via la boutique en ligne, aucun droit légal de rétractation ou de retour n'existe. Un retour n'est possible que s'il est expressément approuvé par écrit par Calista.
- 12.4. Les consommables, produits d'hygiène et articles non réutilisables – notamment les produits des marques Circadia et Mentor, ainsi que tous les gels, produits de soin, articles à usage unique, accessoires et pièces devant être remplacés régulièrement – sont exclus du retour ou de la rétractation pour des raisons d'hygiène, de réglementation et de sécurité.
- 12.5. Les dispositifs médicaux, en particulier les systèmes de la marque BTL, sont généralement exclus du retour. Un retour de tels dispositifs ne sera envisagé qu'à titre tout à fait exceptionnel et uniquement avec l'approbation écrite de la direction de Calista GmbH.

13. Transport et assurance

- 13.1. Sauf accord contraire, l'expédition se fait aux frais et risques du client. Sans instructions particulières, Calista GmbH choisira le mode d'expédition le plus avantageux.
- 13.2. Les demandes particulières concernant le transport doivent être communiquées à Calista GmbH en temps utile.
- 13.3. Les envois présentant des dommages de transport doivent être acceptés sous réserve et signalés immédiatement au transporteur.
- 13.4. Les assurances supplémentaires contre tout type de dommage doivent être demandées par le client et sont à sa charge.

14. Installation

- 14.1. Si un appareil Calista GmbH doit être installé, le client doit s'assurer en temps utile et à ses frais que toutes les conditions structurelles, techniques et organisationnelles nécessaires sont réunies pour permettre une installation sans retard.
- 14.2. Sauf si l'installation est expressément incluse dans le prix d'achat, elle est facturée au client selon les tarifs Calista GmbH en vigueur au moment de la livraison ou de l'exécution.

15. Garantie

- 15.1. Calista GmbH garantit le bon fonctionnement des composants d'appareil (à l'exclusion des consommables) à condition que les défauts soient clairement dus à des défauts de matériel, de conception ou de fabrication ou d'assemblage. Calista GmbH remédiera à ces défauts par réparation ou remplacement à sa discrétion.
- 15.2. Les pièces remplacées deviennent la propriété de Calista GmbH. Les pièces réparées ou remplacées ne bénéficient pas d'un nouveau délai de garantie ; elles sont uniquement couvertes par la durée restante de la garantie initiale.
- 15.3. Tous les appareils bénéficient d'une garantie de 12 mois à compter de la livraison. La garantie couvre le remplacement des pièces défectueuses. Les consommables, accessoires et pièces d'usure sont exclus. La validité de la garantie suppose qu'au moins une maintenance dans les délais, effectuée contre paiement, soit réalisée dans les 12 mois suivant la livraison par Calista GmbH ou par un partenaire de service agréé par Calista GmbH. En l'absence de maintenance ou en cas de maintenance tardive, le droit à la garantie s'éteint de manière anticipée.
- 15.4. La garantie commence à la livraison au client final. Les dérogations sont indiquées dans l'offre.
- 15.5. Aucune garantie n'est accordée en cas d'usure normale, de mauvaise utilisation, de non-respect des instructions, de maintenance insuffisante, d'interventions non autorisées, de pièces de rechange non approuvées ou de dommages non imputables à Calista GmbH.
- 15.6. Les consommables sont totalement exclus de la garantie : batteries, accumulateurs, ampoules, fusibles, électrodes, pads, applicateurs, cartouches, filtres, lampes, gels, produits de soin, implants et tout produit nécessitant un remplacement régulier. Les produits des marques Mentor et Circadia sont considérés comme des consommables.
- 15.7. Les dommages de transport ne constituent pas un cas de garantie et doivent être signalés immédiatement au transporteur par le client.
- 15.8. Toute autre réclamation, notamment dommages-intérêts, perte de profit, résiliation ou coûts consécutifs, est exclue.
- 15.9. Calista GmbH n'est pas tenue d'assurer la garantie tant que le client est en défaut d'exécution de ses obligations contractuelles, en particulier de paiement.

16. Protection des données

- 16.1. Calista GmbH traite et stocke les données personnelles nécessaires à l'exécution du contrat, à la facturation, à la livraison, à l'installation, à la maintenance, aux services et à la communication avec les clients. Ces données peuvent être transmises à des partenaires si cela est nécessaire à l'exécution de la commande.
- 16.2. Les données ne sont transmises à des tiers non impliqués dans l'exécution que sur consentement du client ou obligation légale.
- 16.3. Calista GmbH peut utiliser les noms et informations de base des commandes dans une liste de références, par exemple dans des présentations ou sur son site web, uniquement sous une forme neutre et sans données personnelles. Le client peut s'y opposer à tout moment.
- 16.4. Calista GmbH peut utiliser les coordonnées du client à des fins d'information et de marketing interne. Le client peut révoquer ce consentement à tout moment.
- 16.5. En cas de retard de paiement ou de créance ouverte, Calista GmbH peut transmettre les données aux services de recouvrement ou mandataires autorisés.

17. Sécurité dans les boutiques en ligne

Calista GmbH utilise un cryptage SSL/TLS pour toutes les transmissions de données personnelles. Les données de connexion, commandes et paiements sont toujours transmises de manière chiffrée.

18. Responsabilité

- 18.1. Calista GmbH est responsable de la livraison contractuelle conformément aux dispositions de garantie.
- 18.2. Toute responsabilité supplémentaire est exclue dans la mesure permise par la loi, notamment pour les dommages directs ou indirects, la perte de profit, les interruptions d'activité, les dommages résultant de l'utilisation ou de l'indisponibilité des produits, ou les réclamations de tiers contre le client.
- 18.3. Calista GmbH n'est responsable qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. Toute responsabilité pour négligence légère est exclue.

19. Droit applicable et juridiction

- 19.1. Le droit suisse s'applique exclusivement.
- 19.2. Le lieu d'exécution et de juridiction pour le client et Calista GmbH est 8500 Frauenfeld, canton de Thurgovie, Suisse. Calista GmbH peut toutefois intenter une action au domicile ou au siège du client.

Frauenfeld, le 5 décembre 2025

Entrée en vigueur : 1er janvier 2026

Les présentes Conditions générales entrent en vigueur le 1er janvier 2026 et remplacent toutes les versions précédentes.