Conditions générales de vente

Version du 18 novembre 2026 · 2026-11-18-v3

ombr. est l’enseigne commerciale d’Exteria Design Sàrl.

Société vendeuse : Exteria Design Sàrl | IDE CHE-242.825.697

Siège social : c/o COGESO Chapuisat, Grand-Rue 3, 1315 La Sarraz, Suisse

Base de l’activité : Écublens (VD), Suisse

Contact : info@ombr.ch | https://ombr.ch

Texte en ligne : https://ombr.ch/conditions-generales-de-vente/?version=2026-11-18-v3

1. Champ d’application

Ces conditions régissent les ventes de parasols, socles, fixations et accessoires ainsi que les prestations de livraison, de montage et de reprise proposées par ombr. pour une livraison ou un retrait en Suisse. Le vendeur est la société identifiée ci-dessus, désignée ci-après par « ombr. ».

Elles font partie du contrat lorsqu’elles ont été mises à disposition et acceptées avant sa conclusion. La version applicable est celle indiquée dans l’offre ou enregistrée lors de la commande. Les accords particuliers acceptés par les deux parties priment sur ces conditions. Une modification ultérieure des CGV ne change pas les commandes déjà conclues.

2. Offre et commande

Le client vérifie le modèle, les dimensions, la toile, le coloris, l’armature, les fixations, les quantités, les adresses et les prestations avant de valider. Une configuration ou une demande de devis ne constitue pas, à elle seule, une commande ferme. Les photographies peuvent présenter de légères différences de teinte liées à l’écran ; les caractéristiques essentielles convenues restent dues. Un échantillon peut être demandé avant commande.

Dans la boutique, le client peut corriger sa sélection avant le bouton final indiquant l’obligation de paiement. Le contrat est conclu lorsque ombr. accepte la commande en adressant la confirmation de commande par e-mail. Pour une offre individualisée, le contrat se forme par son acceptation dans son délai de validité, selon les modalités de l’offre. Les CGV sont alors jointes ou rendues accessibles avant cette acceptation.

Une erreur manifeste de saisie ou une impossibilité constatée est signalée rapidement. Toute modification de produit, de prix ou de prestation nécessite l’accord du client ; aucune substitution n’est imposée. Les règles légales applicables aux erreurs et à l’impossibilité d’exécution demeurent réservées.

3. Prix et paiement

Les prix convenus sont en francs suisses, taxes applicables comprises. Le récapitulatif distingue les articles, les remises et les prestations. Le rabais web affiché porte sur les articles désignés et ne s'étend pas à la livraison, au montage ou aux reprises, sauf indication contraire. Tout supplément prévisible doit être indiqué avant la commande ; une prestation non chiffrée nécessite un devis accepté avant son exécution.

Sauf accord écrit différent, le paiement intégral est requis avant le lancement de l'approvisionnement et la livraison. Les moyens proposés sont indiqués au paiement. Une facture acquittée est émise uniquement après confirmation de l'encaissement intégral. Un paiement en attente ou une simple autorisation bancaire ne vaut pas encaissement.

En cas de paiement manquant, ombr. peut suspendre l'approvisionnement et l'exécution, après en avoir informé le client. Les conséquences d'un retard sont traitées conformément au droit suisse ; aucun frais de rappel forfaitaire non convenu n'est ajouté.

4. Disponibilité et délais

Livraison chez vous en Suisse romande : 15 jours ouvrés. Ce délai va jusqu'au client. Glatz confirme seulement le jour du rendez-vous dans les 2 jours ouvrés après la commande. Ces 2 jours sont compris, ils ne s'ajoutent pas.

Les délais affichés pour les articles en stock ou en production sont des estimations, sauf date expressément garantie dans l'offre. Ils dépendent notamment de la confirmation de Glatz et de l'organisation du transport.

Le rendez-vous de livraison est confirmé séparément. Le client est informé sans retard injustifié d'un changement connu et d'une nouvelle estimation. Les livraisons partielles sont convenues avec lui ; aucun surcoût non accepté ne lui est imposé.

En cas de retard, les droits du client selon le droit suisse restent applicables, notamment la fixation d'un délai supplémentaire approprié lorsque la loi le prévoit. Si l'exécution devient définitivement impossible, les montants correspondant aux prestations non exécutées sont remboursés sans retard injustifié. Un retard du fabricant ne supprime pas, à lui seul, les obligations d'ombr. envers le client.

5. Livraison, installation ou retrait

Seule la prestation choisie et confirmée est incluse. À l'emporter : retrait gratuit sur rendez-vous au dépôt ombr. à Écublens ou chez notre partenaire livraison et montage MTV, Zone Industrielle Reutet 52, 1868 Collombey, sans transport ni montage. Le dépôt choisi est confirmé dans la commande ; les modalités d'accès à Écublens sont communiquées avec le rendez-vous. Le client prévoit un véhicule et des moyens d'arrimage adaptés. La remise intervient lorsque la commande est annoncée disponible.

Livraison au bas du bâtiment : remise des colis emballés au point convenu et normalement accessible. L'acheminement sur la terrasse, le déballage et le montage ne sont pas compris.

Livraison à l’emplacement prévu : acheminement à l’emplacement convenu, déballage, contrôle apparent et reprise des emballages. Le montage n’est pas compris.

Livraison complète avec installation : acheminement, déballage, assemblage du socle et du lest prévus, montage du parasol, réglages, contrôle de fonctionnement, démonstration, remise des consignes et reprise des emballages. Les scellements, perçages, travaux de maçonnerie, raccordements électriques et moyens de levage spéciaux ne sont inclus que s’ils figurent dans un devis accepté.

La reprise d’un ancien parasol et celle d’un ancien socle sont deux options distinctes. Leur prix et leur étendue sont confirmés dans la commande. Le poids annoncé du socle comprend son lest. Un élément scellé, un poids hors barème ou un accès particulier nécessite un accord préalable. La reprise est destinée à l’élimination et n’ouvre pas droit à une valeur de rachat.

6. Accès au lieu et préparation

Le client signale avant la commande les escaliers, passages étroits, terrasses en hauteur, toitures, restrictions de stationnement et autres obstacles utiles à l’organisation. Il veille à la disponibilité de l’emplacement et d’une personne habilitée à réceptionner. Les autorisations du propriétaire ou de la copropriété nécessaires à des travaux sont obtenues avant l’intervention.

ombr. conserve son devoir de conseil et de vérification professionnelle. La compatibilité d’une fixation existante, la résistance du support et les possibilités d’ancrage doivent être vérifiées avant utilisation ou travaux ; la seule sélection d’un poids de socle ne garantit pas l’adéquation à tout emplacement.

Si un obstacle non annoncé ou une absence imputable au client empêche l’intervention convenue, ombr. peut proposer un nouveau rendez-vous ou un devis complémentaire. Seuls les frais supplémentaires nécessaires, proportionnés et justifiés par cette situation peuvent être demandés, après explication au client ; les nouvelles prestations sont soumises à son accord. Aucun supplément n’est dû pour une erreur imputable à ombr. ou à son prestataire.

Une intervention dangereuse, notamment en raison du vent ou d’un support inadapté, est interrompue et reprogrammée ou redéfinie avec le client. Aucun travail non convenu n’est entrepris d’office. En cas de retrait différé, toute facturation de stockage doit être annoncée et convenue à l’avance.

7. Réception et défauts

Le client contrôle dès que raisonnablement possible les quantités, l’état apparent et les prestations réalisées. Les dommages visibles sont inscrits sur le bon de remise et signalés rapidement à info@ombr.ch, si possible avec des photographies. Les défauts découverts ultérieurement doivent être annoncés sans délai après leur découverte, sous réserve des délais légaux applicables.

La signature du bon atteste les quantités remises et les prestations cochées, avec les réserves indiquées. Elle ne constitue ni une renonciation aux droits relatifs aux défauts non apparents ni une acceptation de nouvelles conditions. L’absence de photo ou de réserve immédiate ne supprime pas à elle seule un droit impératif.

Pour un transport organisé par ombr., le risque de perte ou de dommage accidentel reste à la charge d'ombr. jusqu'à la remise au client ou à la personne qu'il désigne. Pour un retrait, il passe lors de la remise ; les dommages imputables à une faute d'ombr. restent réservés.

8. Garantie et service après-vente

Pour les biens mobiliers neufs, ombr. répond des défauts selon le droit suisse, avec un délai de prescription de deux ans dès la livraison, sous réserve des délais plus longs et autres dispositions légales applicables. Le client s'adresse à ombr. avec la référence de commande et une description du problème. Une garantie commerciale du fabricant s'ajoute, lorsqu'elle existe, aux droits convenus envers ombr. sans s'y substituer.

Pour un défaut couvert, ombr. propose en priorité une réparation ou un remplacement approprié, sans frais pour le client et dans un délai raisonnable. Si cette solution est impossible, échoue ou n'intervient pas dans un délai raisonnable, les autres recours légaux du client, notamment la réduction du prix ou la résolution lorsque ses conditions sont réunies, restent ouverts.

Les dommages causés par une mauvaise utilisation, un entretien contraire à la notice, une modification non adaptée ou une exposition au vent au-delà des conditions d'utilisation ne sont pas des défauts couverts lorsqu'ils résultent de ces causes. L'usure normale et l'évolution normale des matériaux ne constituent pas, en elles-mêmes, un défaut. Cette clause n'exclut pas un défaut initial ni une erreur de montage imputable à ombr.

Lorsque des travaux ou éléments fixés relèvent du régime légal des ouvrages immobiliers, ce régime prévaut. Les délais d'avis et de prescription ainsi que les droits à la réfection qui ne peuvent être réduits ou exclus ne sont pas restreints par les présentes CGV.

9. Retours et annulations

Si vous changez d'avis, vous pouvez demander le retour d'un article standard Glatz, y compris les parasols de série Quickship et les accessoires standard. Envoyez votre demande à info@ombr.ch avec votre numéro de commande au plus tard 14 jours calendaires après réception de l'article. ombr. vous communique les instructions à suivre avant tout envoi.

L'article doit être neuf, inutilisé, dans son état et son emballage d'origine. Vous prenez en charge les frais de réexpédition. ombr. ne facture aucuns frais de remise en stock. Après réception et vérification de l'article retourné, ombr. rembourse le prix payé pour cet article sur le moyen de paiement initial.

Adresse de retour après accord : ombr., Rue de Renges 23B, 1024 Écublens, Suisse. Toute remise sur place se fait sur rendez-vous.

Aucun retour pour changement d'avis sur les articles sur mesure, les textiles, les toiles, les configurations spéciales, les articles sur commande ou les articles soldés. Le choix d'une référence de série Quickship ou d'un accessoire standard du catalogue reste couvert par le droit de retour ci-dessus.

En cas de défaut couvert ou d'erreur d'ombr., notamment si l'article reçu est différent de celui commandé, les frais de retour sont à la charge d'ombr. Écrivez à info@ombr.ch avec votre numéro de commande pour organiser la prise en charge. La garantie de deux ans prévue à la section 8

s’applique aussi aux articles personnalisés. Le délai de 14 jours et les conditions d’état et d’emballage du retour de convenance ne limitent pas vos droits en cas de défaut ou d’erreur d’ombr.

Pour modifier ou annuler une commande avant réception, contactez ombr. Si ombr. accepte une annulation exceptionnelle, les frais éventuels sont convenus par écrit et limités aux coûts justifiés, effectivement engagés et non récupérables, compte tenu des économies réalisées et d’une éventuelle réutilisation ou revente.

Cette clause ne limite pas les recours du client pour un défaut, un retard, une impossibilité d’exécution ou tout autre motif prévu par la loi. Les éventuels droits impératifs de révocation liés à un autre mode de conclusion, notamment certains contrats conclus à domicile, demeurent réservés.

10. Utilisation et responsabilité

Le parasol est utilisé avec une fixation et un lest adaptés, conformément à la notice du modèle et aux consignes remises. Il doit être fermé et sécurisé lorsque les conditions de vent l’exigent et ne doit pas rester ouvert sans surveillance. Les indications de résistance au vent du fabricant dépendent du modèle et des conditions d’essai ; elles ne garantissent pas la résistance à toute rafale ni à toute implantation. La notice du fabricant prévaut pour les consignes précises.

Le client veille à l’entretien, au contrôle des fixations et à la fermeture et à la protection appropriées hors utilisation. Il cesse l’utilisation d’un équipement présentant un défaut susceptible de compromettre la sécurité et contacte ombr.

ombr. répond des dommages selon les règles applicables. Dans la mesure permise par la loi, sa responsabilité pour des pertes d’exploitation ou gains manqués résultant d’une négligence légère est exclue. Cette limitation ne s’applique ni au dol, ni à la faute grave, ni aux atteintes à la vie ou à l’intégrité physique, ni à une responsabilité impérative, notamment du fait des produits. Elle ne supprime pas les droits liés à une exécution défectueuse prévus ci-dessus.

11. Données de commande

Les données nécessaires à la commande sont utilisées pour l’offre, le paiement, la facturation, la livraison, l’installation et le service après-vente. Les informations utiles peuvent être communiquées au fabricant, au prestataire de paiement et au transporteur ou installateur, dans la mesure nécessaire à leurs tâches. Les coordonnées de livraison et les informations d’accès sont transmises à l’équipe chargée de l’intervention.

Les documents contractuels et comptables ainsi que la preuve d’acceptation des CGV sont conservés pendant les durées nécessaires à l’exécution du contrat, à la gestion des droits et aux obligations légales. Les demandes relatives aux données peuvent être adressées à info@ombr.ch. L’acceptation des CGV ne vaut pas consentement à recevoir de la publicité. Cette clause ne remplace pas les informations de confidentialité propres aux services utilisés.

12. Droit applicable et règlement des différends

Le contrat est soumis au droit suisse. En cas de difficulté, le client est invité à contacter info@ombr.ch pour rechercher une solution. Cette démarche ne restreint ni ses délais ni ses voies de droit.

Pour les consommateurs, les règles impératives de compétence judiciaire restent applicables. Pour les contrats conclus à des fins professionnelles, les tribunaux du siège du vendeur sont compétents, sous réserve d’une compétence impérative. Si une clause est inapplicable, les autres subsistent dans la mesure permise par la loi.