

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE CLIENTS (17 points)

Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les commandes ou contrats passés à Atelier Horloger, Sébastien KAESER, Rue Haute 3, 2013 Colombier.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales régissent l'ensemble des services de réparation, d'entretien, travaux et de restauration réalisés par Atelier Horloger sur les objets confiés par ses clients.

2. Demande de service / travaux

Le client peut :

- déposer son objet directement à l'Atelier Horloger ;
- effectuer une demande de service en ligne, avec ou sans collecte sécurisée.

Tout objet reçu est enregistré afin de documenter son état général.

3. Devis

- Un devis est établi dès que possible après réception de l'objet.
- Lorsque l'analyse nécessite un démontage, le devis est transmis ultérieurement.
- Le devis est valable **3 mois** et doit être accepté expressément par le client par écrit. En cas de refus, l'objet sera restitué en l'état.
- Un dépassement de devis 10% maxi. peut être appliqué.
- Toute opération supplémentaire non prévue au devis initial fera l'objet d'un devis complémentaire soumis à l'acceptation préalable du client.

4. Frais de devis

- Le devis est en principe gratuit.
- Un devis peut être facturé pour certaines montres (modèles complexes, restauration, référence inconnue).

5. Prix et paiement en CHF

- Les prix sont indiqués hors taxes et hors frais de transport, d'assurance et d'emballage, sauf accord écrit contraire (clients professionnels).
- Le paiement est exigible **au plus tard 15 jours** après la restitution de la montre.
- Un acompte peut être demandé, notamment pour les services de restauration.

6. Acceptation et réalisation du service

- L'acceptation du devis engage le client.
- Les délais indiqués sont donnés à titre indicatif.
- Atelier Horloger peut confier le service à un centre agréé en Suisse.

7. Modification ou interruption du service / des travaux

En cas de difficultés techniques, liées à l'état ou à l'ancienneté de la montre, ou en cas de force majeure, Atelier Horloger peut :

- proposer un devis révisé, ou
- interrompre le service.

En cas de refus du devis réviser, l'objet est restitué dans l'état de son dépôt, sous réserve du paiement des frais dus (démontage)

8. Pièces remplacées

- Les pièces remplacées sont restituées au client, sauf décision contraire.
- Les pièces sont remplacées par des composants neufs conformes aux standards des manufactures partenaires ou selon les disponibilités du marché. Atelier Horloger se réserve le droit d'utiliser des composants alternatifs si la situation l'exige.

9. Restitution de la montre

- La restitution s'effectue :
 - en main propre, ou
 - par envoi sécurisé, selon la demande du client.
- Une pièce d'identité et les documents de service peuvent être exigés.
- Atelier Horloger ne saurait être tenu responsable d'une erreur d'adresse communiquée par le client.

10. Perte ou dommage

- **Avant réception** : le client est responsable du transport.
- **Après réception** : en cas de dommage irréparable :

L'indemnisation est limitée à la valeur vénale de la montre au moment du dépôt, sur la base d'une estimation du marché.

Les produits sont expédiés avec suivi.

Le transport est effectué pour le compte et aux risques du client.

10 bis. Responsabilité – objets usés ou fragiles

Le client reconnaît que certains objets, en raison de leur ancienneté, de leur usure, de leur fragilité ou de défauts préexistants, présentent des risques particuliers lors des opérations de réparation, d'entretien ou de restauration.

Atelier Horloger informe le client que ces interventions peuvent entraîner, malgré un travail réalisé dans les règles de l'art, des détériorations ou dysfonctionnements non prévisibles.

Sous réserve de dol ou de faute grave, Atelier Horloger ne saurait être tenu responsable des dommages résultant exclusivement de l'état préexistant ou de la fragilité intrinsèque de l'objet, pour autant que le client ait été informé et ait accepté le risque lié à l'intervention.

11. Garantie de service

- Les services et pièces remplacées sont garantis **1 an** à compter de la date de facturation. Ou selon préconisation de la Manufacture.
- La garantie ne couvre pas :
 - l'usure normale,
 - les chocs ou une mauvaise utilisation,
 - les interventions par des tiers non agréés,
 - les problèmes d'étanchéité non entretenus.
- Tout défaut apparent doit être signalé par écrit dans les **10 jours ouvrables** suivant la restitution.

12. Étanchéité

- L'étanchéité peut être altérée par le temps, les chocs ou certains produits.
- Un contrôle régulier est recommandé.
- Si le client refuse un service d'étanchéité recommandé, aucune garantie ne pourra être accordée.
- L'étanchéité n'est pas garantie sur les montres de plus de **20 ans**.

13. Montres à quartz

Lors d'un changement de pile, un service d'étanchéité est recommandé. En cas de refus, aucune garantie n'est accordée.

14. Magnétisme

Les champs magnétiques peuvent altérer le fonctionnement des montres. Un contrôle peut être effectué sans garantie.

15. Contrefaçons et montres volées

- Aucune intervention n'est réalisée sur une montre contrefaite.
- Toute montre déclarée volée peut être retenue et signalée aux autorités compétentes.

16. Données personnelles

Les données personnelles sont traitées uniquement dans le cadre du service clients, conformément à la politique de confidentialité d'Atelier Horloger.

17. Droit applicable et for

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit suisse. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux du canton de Neuchâtel, dans les limites légales.

Fait, le 16.12.2025 à Colombier (SUISSE)