

Politique de confidentialité et conditions de vente du service de cafémail

Version du 09/2026

INTRODUCTION

Merci de votre intérêt au service de cafémail. Ce service comprend la préparation d'un mélange de café personnalisé au client, avec livraison au domicile à travers d'un service de commande automatisé par messagerie **SMS, WhatsApp, Telegram et Signal**.



INFORMATIONS DU PRODUIT

Les cafés que nous vous proposons ont une recherche **éthique** et sont **naturels**, torréfiés et mélangés par nos soins.

CONDITIONS PRELIMINAIRES DE VENTE

En commandant et en poursuivant de jouir de nos services dans le futur au travers du site internet cafemail.info / cafemail.ch, et / ou du service de messagerie automatisé au numéro **+41 76 268 88 55**, vous êtes d'accord d'accepter l'intégralité des conditions de vente et de la politique de confidentialité ci-dessous pouvant évoluer dans le temps. Toutefois, c'est la version datant de votre commande qui fera foi. Pour les informations des provenances de café, ce sont les informations de notre site internet lors la commande qui sont valides.

Vous pouvez vous assurer que vous consultez les conditions de vente actuelles et mises à jour en envoyant par sms **"INFO"** ou **"CDV"** et consulter le document depuis le lien qui vous sera envoyé par sms.

ETHIQUE POUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Notre système de messagerie fonctionne sur **deux niveaux** :

Par **réponses programmés immuables** pour les commandes, informations concernant prix, conditions de vente ainsi que politique de confidentialité et par **réponses utilisant l'intelligence artificielle de Gemini 3.5 Flash**.

Ce fonctionnement implique tous nos canaux de réponses automatisés soit, **Whatsapp, Telegram, Signal SAUF par SMS** où l'IA n'est pas intégrée.

Chaque fois qu'un message développé par l'IA est envoyé, **une signature entre parenthèse** (Message répondu par l'intelligence artificielle) est intégrée au message.

Notre agent IA est "éduqué" au travers d'un prompt (documentation) que nous améliorant de façon continue. La version actuelle de se prompt peut être demandé directement depuis notre système automatisé.

Bien que nous contrôlions régulièrement les messages que notre agent IA envoi à nos clients et optimisons sa qualité de réponse, **nous ne pouvant pas entièrement garantir qu'il n'y a pas des éléments de réponses contradictoires, fausses ou faisant sujet à une interprétation erronée. Dans tous les cas, ce sont les informations de nos conditions de vente et politiques de confidentialité actuelles qui priment.**

Notre responsabilité s'arrête à la documentation (prompt) que nous fournissons à Gemini et n'est transmis qu'en cas de litige.

Gemini ne reçoit pas votre numéro de communication ou nom de contact, ni autre donnée si ce n'est ceux que vous transmettez. **Nous ne vous demandons JAMAIS d'adresse ou de numéro de carte de crédit au travers de nos chats automatisés.** Ces données-là, doivent uniquement être fournis depuis nos formulaire d'inscription/paiement envoyé par nos messages sous forme de lien commençant par **<https://cafemail.ideal-pay.ch/>** ...

CONFIDENTIALITÉ

Pour exceller notre service, voici **la liste de vos données que nous stockons et traitons** depuis la plateforme d'enregistrement de paiement web de notre fournisseur Idéal Payment AG (www.ideal-payment.ch).

- votre nom et prénom : pour vous adresser.
- votre adresse : pour la livraison à votre domicile.
- votre numéro de téléphone : pour répertorier, traiter vos commandes, répondre et informer.
- votre courriel : pour certaines communications et informations tel que le prélèvement bancaire suite à une commande.
- d'autres informations tel que le nom de la personne qui vous a fait connaître notre service afin de la récompenser.
- Le paiement passe par un prestataire professionnel tiers avec un service de jetonisation (voir chapitre paiement), vos coordonnées de carte ne nous sont pas transmises.

Si vous aimeriez que nous supprimions l'accès au prélèvement bancaire vous pouvez nous l'ordonner en nous envoyant par sms « STOP ».

Nous conservons également l'historique de communication pour un suivi personnalisé qui peut se faire également sur les plateformes tel que SMS, Whatsapp, Telegram, Signal ou par email.

PRIX

Le prix est un forfait comprenant matière première, emballage(s), travail, service, idées, livraison et taxe(s).

Vous trouverez une indication du prix d'un cafémail sur notre site internet **www.cafemail.info** ou en nous envoyant le message « **INFO** » par sms.

Le prix pouvant fluctuer, nous vous suggérons de vous en informez avant de commander. Le prix est en CHF (franc Suisse).

COMMANDE

Le café est mélangé et moulu si besoin, selon le code de commande (une lettre de **A-F** suivis d'un nombre entre **0-20** ou de **100** (café sélection) ou de **200** (café décaféiné). Exemple : A7, que vous avez envoyé par SMS à notre système automatisé. En ajoutant XL vous passerez d'un cafémail de 250gr. à 500gr. avec une majoration du prix initiale. Vous recevrez automatiquement un message de demande de paiement par liens sur plateforme sécurisée lors d'une première commande, soit une confirmation de commande en retour. **La commande est traitée uniquement après que le paiement soit validé.** Le cafémail est préparé, puis livré. **Il ne peut être envoyé qu'en Suisse.** Le délai de réception du cafémail depuis la commande jusqu'à votre domicile peut varier généralement de **1-3 jours ouvrables.**

PAIEMENT

Pour votre première commande, vous devrez communiquer votre adresse, coordonnées de contact et de paiement sécurisé avec carte (Visa, Mastercard PostFinance et AmericanExpress) pour la **jetonnisation**. La jetonnisation permet de garder en mémoire au service du cafémail votre carte par un chiffrage qui remplace les données sensibles. **En aucun cas ces données ne nous seront révélées.** Grâce à ce système vous pourrez **recommander par SMS rapidement sans devoir passer par tout le processus du formulaire de paiement.** Vous serez informé par courriel pour chaque prélèvement.

PARTAGE

Présenter notre service peut nous demander des frais de marketing considérables. Nous désirons profiter du fait que le bouche-à-oreille autour d'un bon café est un moyen excellent pour nous faire connaître.

En faisant connaître notre service à une connaissance et que celle-ci mentionne votre nom/prénom dans le champ de « qui vous a fait découvrir notre service », vous recevrez une réduction de 50% pour votre prochaine commande ou celle en cours.

EXCLUSION DE GARANTIE

Le service ne garantit pas :

- Que le CaféMail garde les **mêmes arômes et qualité gustative** selon son numéro de mélange. Le café peut également changer de ferme, terroir, variété sans préavis.
- Que le mélange proposé par notre IA vous corresponde malgré nos optimisations.

RETOUR/REMBOURSEMENT

Un retour de marchandise contre remboursement ne peut pas se faire car le mélange est fait en fonction du client. Une annulation de commande est possible uniquement lorsque le cafémail n'a pas encore été préparé, tant que vous n'avez pas encore reçu d'email pour le prélèvement bancaire.

Dans ce cas, envoyez « **ANNULER** » par SMS au travers de notre système au plus vite pour retirer l'ordre de commande. Un remboursement intégral ou un remplacement du produit peut se faire uniquement lorsqu'il est demandé dans les **19 jours suivant la commande** dans les cas suivants :

-**L'emballage de transport a été déchiré.** Veuillez nous envoyer une photo par email (voir contact) de l'emballage défectueux et jeter le contenu.

-**Le contenu est détérioré** ou contient un défaut majeur à la consommation. Veuillez nous décrire par email (voir contact) le défaut et jeter le contenu.

-**Le CaféMail n'est pas arrivé** ou est fortement en retard : **pas avant 5 jours ouvrables après commande.**

CONTACT

Dan Bärtschi / info@cafemail.info / +41762156141 / Route des Matagasses 70 / 1268 Burtigny / Canton de Vaud / Suisse / Le lieu de contact est valable pour le for juridique.