

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## **Clause générale...**

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des relations entre l'entreprise Ricochet et ses Clients. Siège social : 9 rue du Perron – Le buisson - 27320 MARCILLY LA CAMPAGNE, immatriculée au R.M. d'Evreux (442 802 237 RM270), dont les coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui sont le 02.32.58.68.16.

## **1 – Offre et prix**

Nos offres sont réservées exclusivement à des acheteurs agissant à titre professionnel, des collectivités et associations. Nos offres s'entendent dans la limite des stocks disponibles. Nos prix sont indiqués Hors Taxes et sont calculés au cours du jour, tous les frais de transport et d'emballage sont facturés sur la base d'un tarif présenté sur le bon de commande, départ de Marcilly la campagne, sauf conventions particulières (ex : port inclus mentionné lors d'actions promotionnelles). Nos prix peuvent être révisés en cas de modification des législations fiscales, douanières, sociales et en général de toutes mesures législatives pouvant entraîner une incidence sur les prix, ou en cas de variations des parités monétaires ou autres circonstances économiques.

N.B. : Conventions sur la preuve

Nous acceptons de reconnaître comme probantes les communications effectuées sur tous supports : papier, électronique, télécopie, etc. Toutefois, en cas de litige, seuls les documents revêtus d'une signature manuscrite ou électronique prévaudront par rapport à tout autre document.

## **2 - Commande**

Toute commande emporte selon l'usage, adhésion sans réserves à nos « conditions générales de vente » malgré toute stipulation contraire figurant dans les conditions générales de vente de nos clients. La commande du client et son acceptation par notre entreprise, suivant confirmation de commande, comme l'acceptation de toute marchandise par le client, entraînent l'adhésion sans réserves du client aux présentes conditions de vente, et seules font foi entre les parties les stipulations de la confirmation de commande, du bon de livraison et des factures. Une commande n'est prise en considération par nous qu'après réception d'un bon de commande daté et signé (par écrit : courrier, fax, mail) précisant les caractéristiques techniques du travail à exécuter et nous engage seulement après l'envoi de notre confirmation de commande par écrit (mail).

Toutes les commandes sont payables comptant sauf conditions spécifiques.

Lorsque la commande résultera de plans, motifs, visuels, logotypes ou maquettes fournies par le client, les commandes seront fabriquées suivant les documents visés par le client. Ricochet ne peut être tenu responsable si des contraintes d'ordre technique, non prévisibles lors de l'acceptation de la commande, viennent modifier les produits ou les prestations de services proposés. Toutes modifications ou réclamation relatives à la commande devront, pour être prises en compte, parvenir à Ricochet par email dans les 24h à compter de la date de confirmation de commande. En cas de modification de la commande par l'acheteur, Ricochet sera déliée des délais convenus pour son exécution.

L'achat d'Articles depuis un pays tiers n'engage pas la responsabilité de Ricochet en cas de non-respect éventuel de la législation dudit pays.

## **3 - Caractéristiques des Articles vendus**

Ricochet propose à la vente sur son site ou son blog tout ou partie de son catalogue d'Articles.

Les fiches techniques présentant les Articles sur le Site n'entrent pas dans le champ contractuel. Elles ne constituent qu'une présentation des Articles mis en vente. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas la responsabilité de Ricochet ne pourra être engagée. Seul entre dans le champ contractuel les Articles vendus. Les Articles personnalisés ou non sont fournis et conditionnés tels qu'ils sont décrits dans les devis et les fiches descriptives. Ils peuvent néanmoins être sujets à de légères variations dans leur présentation en fonction des approvisionnements de Ricochet.

## **4 - Marquage**

Les prix indiqués dans les propositions commerciales, devis, mailing, etc s'entendent Hors Taxe + TVA en vigueur avec ou sans marquage sauf convention particulière. Les textes doivent être aussi courts que possible. Pour éviter toutes erreurs de transcription manuscrite, nous vous demandons de nous adresser les textes sur un document Word par mail. Dans certains cas, le marquage peut être effectué en plusieurs couleurs. Compte tenu des spécificités techniques inhérentes à certaines catégories de marchandises commandées, il est admis que les quantités livrées avec marquage et facturées peuvent varier de + ou - 5 % par rapport aux quantités commandées. Concernant les couleurs de marquage, nous indiquer les références PANTONE lors de la commande. Nous précisons que celles-ci peuvent varier en fonction des supports et de la technique de marquage utilisée. Pour toute commande, un devis gratuit pourra être établi à la demande de l'acheteur. La taille, le rendu final et les couleurs des marquages et personnalisations peuvent varier en fonction des matières. Les couleurs affichées sur les mails, blogs, sites ne sont pas contractuelles. Elles seront dans tous les cas optimisées afin d'avoir le meilleur rendu possible.

Avant l'impression définitive des produits commandés, un Bon à Tirer virtuel sera présenté pour acceptation par mail. L'acceptation de ce Bon à tirer virtuel nous dégage de toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission, il permet de vérifier les textes et dessins avant l'impression définitive.

Nos délais de livraison ne sont confirmés qu'après acceptation par écrit du Bon à Tirer virtuel.

**Droit de reproduction** : Dans le cas où le client télécharge sa propre image ou produit personnalisé, il certifie à Ricochet qu'il possède les droits à la reproduction et à la distribution de l'image. Le client prendra la responsabilité seul de la violation des droits d'auteur et de marque. Le client certifie aussi qu'en personnalisant les produits, aucun autre droit légal d'un tiers est transgressé. La passation d'une commande portant sur la reproduction d'un fichier infographique, objet, image, logo/dessin, diapo/photo bénéficiant des lois sur la propriété intellectuelle implique de votre part l'affirmation tacite de l'existence d'un droit de reproduction ou d'un droit à l'image à votre profit pour tous usages, et doit nous garantir contre toute contestation dont il pourrait faire l'objet. Nous déclinons toute responsabilité sur la propriété des marquages que nous reproduisons pour le compte de nos clients. Avec ou sans indication, il leur appartient de faire les recherches d'antériorité utiles et de s'assurer qu'elles n'ont pas de similitude avec celles déjà existantes. En conséquence, tout dommage direct ou indirect que nous subirions du fait du non-respect par le client des droits d'autrui devra être supporté et réparé par le client. Le client qui souhaite reproduire un document logo, photo etc. déclare détenir tous les droits légaux des documents. La responsabilité de Ricochet ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas où l'auteur d'un document, ou ses héritiers, ayant droits, ou des sociétés de perception, mandataires de l'auteur de celui-ci viendraient à revendiquer des indemnités. Dans cette hypothèse seule la responsabilité du client de Ricochet serait engagée. En cas de réclamation pour la violation de droits d'un tiers, le client dégage Ricochet de toute responsabilité. Le client est entièrement responsable de rembourser Ricochet de tous les dommages engagés dans une procédure juridique.

## **5 - Transport**

Le transport des marchandises est toujours effectué aux risques et périls de l'acheteur. Ricochet ne peut en aucun cas être tenu responsable. Notre société s'efforce de respecter les délais de livraison qu'elle indique à l'acceptation de la commande, et à exécuter les commandes, sauf cas de force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle, tels que les grèves, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficultés d'approvisionnement, sans que cette liste soit limitative

Il appartient au client à la réception des produits d'en vérifier le contenu et l'état, et de faire toutes réserves ou réclamations qui apparaîtraient justifiées (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés, perte, retard, etc...).

Il appartiendra alors au destinataire d'exercer son recours contre les transporteurs et par conséquent, d'effectuer toutes les réserves manuscrites nécessaires sur le bon de livraison accompagné de la signature du destinataire (ainsi que de photos si possible) auprès de ces derniers.

Tout produit n'ayant pas fait l'objet de réserves auprès du transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours de sa réception, conformément à l'article L.133-3 du Code de commerce, sera considéré accepté par l'acheteur. Une copie de cette lettre sera adressée simultanément à Ricochet – 9 rue du Perron – Le buisson – 27320 MARCILLY LA CAMPAGNE ou par courrier électronique adressé à : [contact@ricochet.eu](mailto:contact@ricochet.eu).

Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée. En cas de réclamation acceptée, le client se verra proposer un nouvel envoi de sa commande ou son remboursement.

Si les produits livrés ne sont pas conformes en nature ou en qualité par rapport aux indications indiquées dans le message électronique de confirmation de la commande envoyé au client par Ricochet, le client devra formuler ses réclamations dans les 2 (deux) jours ouvrables suivants la date de livraison. Toute réclamation formulée au delà de ce délai sera rejetée. Cette réclamation sera formulée :

Soit par courrier électronique adressé à : [contact@ricochet.eu](mailto:contact@ricochet.eu)

Soit par courrier adressé à : Ricochet – 9 rue du Perron – Le buisson – 27320 MARCILLY LA CAMPAGNE

## **6 - Délais de livraison**

Les livraisons s'effectuent en France métropolitaine (Corse comprise) et une proposition tarifaire pour toutes les autres directions. Elles seront effectuées par des transporteurs indépendants de Ricochet, à l'adresse de livraison indiquée par le client.

La livraison est réputée effectuée à la première présentation au client par le transporteur, des produits commandés. Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif, ils peuvent être modifiés sans préavis par le vendeur.

Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver un refus de marchandises, une annulation de commande ou une prorogation des délais de paiement.

## **Problèmes de livraison**

Dans tous les cas le client devra préciser le numéro de facture, le numéro de bordereau de livraison, les références et quantités des produits commandés et les éventuels produits livrés par erreur (référence et quantité). Aucun retour ne pourra être effectué par l'acheteur sans l'accord préalable exprès et écrit de notre société, obtenu notamment par télécopie ou courrier électronique.

Tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à Ricochet dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colis Recommandé (réception avec facture), à l'adresse suivante :

Ricochet – 9 rue du Perron – Le buisson – 27320 MARCILLY LA CAMPAGNE

Tout retour, pour être accepté, devra être signalé au préalable au Service Client de Ricochet. Les frais de retour sont à la charge du client de Ricochet.

Après contrôle, un vice apparent ou un manquant est effectivement constaté par Ricochet ou son mandataire, l'acheteur ne pourra demander à Ricochet que de prendre à ses frais le remplacement des articles non conformes et/ou le complément à apporter pour combler les manquants, et ce, à la condition que Ricochet soit à l'origine de la défectuosité. En aucun cas, l'acheteur ne pourra prétendre à une quelconque indemnité ou à la résolution de la commande.

L'acheteur s'engage à conserver la partie des produits conformes à sa commande.

La réception sans réserve des produits commandés par l'acheteur couvre tout vice apparent et/ou manquant.

La réclamation effectuée par l'acheteur dans les conditions et selon les modalités décrites par le présent article ne suspend pas le paiement par l'acheteur des marchandises concernées.

## **7 - Paiement**

Nos factures sont payables au comptant à la commande, sauf accord particulier entre les parties. En cas de non paiement partiel ou total d'une facture, il sera réclamé automatiquement des intérêts de retard, à compter de la date d'échéance d'origine, et ceci, jusqu'au paiement effectif, sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal -conformément à la Loi de Modernisation de l'économie du 4 Août 2008- et d'une somme forfaitaire de 50 euros pour participation aux frais de dossier. En cas de recouvrement par voie contentieuse, les sommes dues sont majorées de 15 % à titre de clause pénale, avec un minimum de perception de cent euros.

Paiement par chèque ou virement. Le client peut également régler par chèque bancaire ou postal. S'il choisit ce mode de règlement, il devra alors adresser par courrier un chèque dans les 48 heures suivant sa commande en indiquant au dos de son chèque le numéro de la commande qui lui aura été attribué. Une commande payée par chèque n'est traitée qu'à réception du paiement. Passé un délai de 7 jours après la date de commande, si le paiement ne nous est pas parvenu, elle est automatiquement annulée. Le prix de vente est donné immédiatement sans escompte.

## **8- Garantie – Responsabilité – Réclamations**

Au titre de la garantie, la seule obligation incombant à Ricochet sera le remplacement gratuit des marchandises reconnues défectueuses par nos services. Les défauts et détériorations provoqués par la pose, l'usure naturelle ou par accident extérieur (utilisation anormale, entretien non adapté, mauvais stockage, vandalisme, catastrophes naturelles) ou encore toute modification apporté au produit par le client sont exclue de la garantie.

Toute réclamation doit être effectuée dans un délai de 48 heures après réception des marchandises par lettre recommandée auprès du transporteur. Il appartient donc au destinataire, en cas de colis endommagés, de faire des réserves nécessaires auprès du transporteur avant de prendre livraison de la marchandise.

Toute réclamation sur la qualité ne peut être instruite que si elle a été préalablement formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai de huit jours francs qui suivent la date de réception de la marchandise. Si la réclamation s'avère justifiée, la marchandise fera l'objet d'un échange ou, en cas d'impossibilité, d'un avoir, sans aucune autre indemnité.

Toutefois, le retour des marchandises ne sera accepté que si les conditions suivantes sont réunies :

8.1. Le motif précis du refus doit être indiqué pour chaque marchandise présumée défectueuse.

8.2. Le retour doit être effectué dans l'emballage d'origine, la marchandise étant complète et en bon état avec ses accessoires consommables et notices, aux frais de l'acheteur.

8.3. La marchandise ne doit avoir subi aucune détérioration pour quelque cause que ce soit, notamment au cours des opérations de stockage, de contrôle, de démonstration...

8.4. L'acheteur ne doit avoir apporté aucune modification à la marchandise.

8.5. Tout retour de marchandise, quelle qu'en soit la raison, doit être fait en port payé par l'expéditeur.

Aucun remboursement ne sera effectué car selon l'Ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001 art. 5, art. 12 Journal Officiel du 25 août 2001 et l'Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 1 | Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005) du code de commerce.

Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement et dans tous les cas par écrit, pour les fournitures de biens réalisés à l'achat ou selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer.

## **9 - Domaine de juridiction**

Le tribunal d'Evreux est seul compétent en cas de réclamation ou de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente régissant les rapports contractuels entre l'acheteur et le vendeur. Ricochet possède le droit d'entreprendre des actions juridiques ou autres procédures internationales.

Ricochet opère sous la juridiction française en suivant les lois commerciales de l'Union Européenne, pour toutes les commandes même en dehors de la France.