

Valable à partir du 1 janvier 2020

1. **Domaine d'application et utilisation :**

Les conditions générales de vente ci-présentes (ci-après « CGV »), règlent les droits et obligations dans la relation entre **ARDEL SA « Papeterie du Chablais »** (ci-après « **Papeterie** ») et ses clients. Elles valent pour toutes les relations commerciales entre la Papeterie et les clients, sous réserve qu'il n'y ait pas d'autres conventions écrites. Si certaines conditions des CGV sont inefficaces ou invalides, les autres conditions demeurent toutefois en vigueur. Les conditions invalides sont à interpréter de manière à ce que le règlement envisagé soit respecté au mieux. La Papeterie se réserve le droit de changer ou compléter à tout moment les CGV. Les CGV valables sont communiquées au client de manière appropriée et sont accessibles sur le site internet sous www.la-papeterie.ch.

2. **Condition pour la collaboration :**

La Papeterie ne livre sur facture qu'aux clients inscrits et titulaires d'un compte. La condition pour ouvrir un compte client auprès de la Papeterie est l'inscription au registre du commerce. Sur demande, le client remet à la Papeterie une copie de son inscription au registre du commerce.

3. **Commandes et livraisons :**

Les commandes réceptionnées les samedis, dimanches et jours fériés sont traitées le jour ouvrable suivant et la livraison s'effectue dès le 2ème jour ouvrable suivant, soit 48 à 72 heures après.

Les commandes qui nous parviennent avant 15H00 sont livrées, **en règle générale**, dans les 24 heures (*jour ouvrable suivant*). Les livraisons se font selon le poids, par poste ou courrier rapide. Pour les grandes quantités (palettes) nous utilisons généralement un transporteur.

Avec la transmission de la commande, le client approuve les CGV de la Papeterie. Les commandes sont dans tous les cas fermes et ne peuvent pas être annulées sauf accord explicite de la Papeterie. Des changements et annulations de commandes désirés par le client nécessitent un accord écrit de la Papeterie. La Papeterie peut facturer au client les coûts qui en résultent. Un contrat a lieu avec l'approbation de la Papeterie, mais au plus tard à la livraison chez le client. La conclusion du contrat et livraison ont lieu dans tous les cas sous réserve d'un contrôle positif de la solvabilité du client et de la disponibilité (respectivement de la possibilité) de livraison des produits commandés. Les délais de livraison mentionnés par la Papeterie doivent être considérés en tant que valeurs indicatives sauf si des spécifications particulières sont mentionnées par écrit. Les données des délais de livraisons sont fournies sans garantie. La Papeterie peut annuler la commande lors de problèmes de livraison suite à des circonstances que la Papeterie ne peut pas influencer (p. ex. grève, lock-out, défaillance de matériau, perturbation de la production chez le producteur, problèmes de transport etc.). La Papeterie peut effectuer des livraisons partielles. La Papeterie facture pour toutes les livraisons une participation aux coûts d'emballage et d'envoi. Le règlement actuellement valable est noté dans le mémento « hHraires de réception et modes d'expédition ». Ceci est partie intégrante des CGV présentes et visible sur le site internet sous www.la-papeterie.ch.

Un forfait de Chf 16.— TTC par commande est facturé pour toute commande jusqu'à Chf 300.— (valeur marchande) Pour toute commande d'un montant supérieur à Chf 300.— , les frais de port sont offerts (inclus) Les marchandises en stock en magasin sont vendues sur place sans frais de port. Les marchandises commandées expressément pour livraison au magasin sont assujetties aux frais de port selon les conditions ci-dessus.

Commandes extra : Ces commandes sont dans tous les cas fermes et ne peuvent pas être retournées. Des unités d'emballages minimales doivent impérativement être respectées. Le délai de livraison se monte à env. 10-14 jours (des livraisons de l'étranger peuvent durer plus longtemps).

4. **Prix /paiement**

Offres non contractuelles : L'envoi de listes de prix, catalogues, circulaires et autres publicités ne constituent pas une offre à caractère obligatoire. Des modifications de prix demeurent réservées.

Prix : Tous les prix de notre boutique en ligne sont TTC (TVA 7,7 incluse). Les prix indiqués sur les offres spécifiques sont HT (TVA 7,7 % en sus). Les prix affichés dans notre magasin sont TTC (TVA 7,7 % incluse). Pour toute commande inférieure à Chf 150.— HT, nous nous réservons le droit de facturer un forfait de frais administratifs de Chf 10.— . Pour les prix indicatifs mentionnés, il s'agit de prix publics et sans engagement des producteurs respectifs ou importateurs. La Papeterie effectue les changements de prix en règle générale le 1er du mois et informe ses clients via publication sur son site internet, sous réserve de modifications à tout moment et sans préavis. Tous les prix indicatifs s'entendent avec des taxes éventuelles y comprises.

Paiement : Pour tous les clients individuels ou privés, les paiements se font exclusivement sur la boutique en ligne au moyen des cartes de crédits et autres moyens mentionnés sous rubrique. Pour les clients enregistrés avec un compte, tous les paiements sur facture sont à effectuer exclusivement avec les bulletins de versement joints aux factures.

Factures : Les factures sont à payer net dans un délai de 20 jours. Des conventions divergentes nécessitent une confirmation écrite. Les conditions de paiement sont notées sur la facture qui est envoyée à chaque client.

Intérêts moratoires : À partir de la date d'échéance, des intérêts moratoires de 6% seront facturés.

5. **Réclamations et renvois de la marchandise**

Toute marchandise achetée auprès de notre maison peut être retournée dans les 2 jours, dans son emballage d'origine, non ouvert, intact et sans défaut, ni aucune marque, écriture ou étiquette apposée sur l'emballage d'origine. Dans ce cas, nous établissons une note de crédit pour le montant de la marchandise après contrôle. Une copie de la facture est à joindre au retour. Une taxe forfaitaire de CHf 50.— pour tous les retours est appliquée ! Après 3 jours, les retours seront traités de la manière suivante : 80 % du prix d'achat. Après 20 jours, (date de commande), les articles ne peuvent plus nous être retournés. Les marchandises renvoyées font l'objet d'une note de crédit interne à valoir sur des achats futurs mais ne peuvent en aucun cas être remboursés.

En cas de non-respect des conditions ci-dessus, les marchandises seront retournées aux clients et des frais (administratifs & frais de ports) seront facturés.

Obligations d'achat: Il existe dans notre assortiment quelques produits qui sont commandés spécialement et ne peuvent être retournés (sauf en cas de défaut ou avarie sous garantie). Ces articles sont indiqués sur nos factures avec la mention « **OBLIGATION D'ACHAT** »

Réclamations : Le client est obligé de contrôler les produits livrés par la Papeterie dès leur arrivée ou après retrait et de vérifier l'intégralité et l'exactitude de la commande. Des dommages, défauts et réclamations éventuels sont à communiquer immédiatement, dans un délai de 2 jours ouvrables, par écrit à l'adresse de la Papeterie.

Retour : Le client renvoie la marchandise qui fait objet de réclamation à ses propres frais, dans l'emballage d'origine et après accord avec la Papeterie dans un délai de 10 jours pour être contrôlée. Veuillez pour cela utiliser le formulaire des renvois de marchandise en mentionnant le numéro de la facture, de l'article et la raison du renvoi. Lors de notifications en retard ou indications manquantes sur le formulaire, les frais de gestion de 30% qui en résultent seront prélevés de l'avoir. Des produits spéciaux (produits qui n'ont pas été déclarés par la Papeterie en tant que produits de stock et qui ont été commandés spécialement pour le client) ainsi que tous les aliments et boissons ne peuvent en aucun cas être retournés à la Papeterie.

Délai de garantie : Le délai de garantie commence avec la livraison de la marchandise chez l'acheteur.

Matériel d'emballage : Le matériel d'emballage en vrac n'est pas facturé et ne peut pas être remboursé lors d'un retour éventuel.

6. Livraison de remplacement et remise en état : Si la marchandise livrée est défectueuse ou si des parties manquent ou si elle devient défectueuse pendant le délai de garantie, nous livrons un article de remplacement, réparons la marchandise ou créditions le montant de la facture, selon notre choix et à l'exclusion d'autres droits de garantie du client. Des papiers découpés dans des formats spéciaux, des commandes et fabrications spéciales ainsi que la marchandise entamée à la pièce lors d'une commande à l'unité multiple (*cartons, boîtes, emballages de plusieurs*) ne peuvent pas être repris. Nous assumons les frais pour effectuer la livraison de remplacement et la remise en état surtout pour le transport de la marchandise sauf si ces coûts ne sont pas dans un rapport raisonnable avec la valeur de la marchandise.

Réparations : Les articles défectueux doivent impérativement être retournés avec le formulaire de réparation de la Papeterie dûment rempli et ses conditions.

Garantie lors de livraison de remplacement et mise en état : La garantie de la Papeterie concernant les produits qu'elle livre s'aligne entièrement aux dispositions de garantie du producteur ou fournisseur. Le client renonce à d'autres prestations de garantie face à la Papeterie avec seule exception que la Papeterie cède ses propres prestations de garantie à l'égard du producteur au client. Lorsque les prestations de garantie respectives du producteur ou

fournisseur s'appliquent, la garantie se limite en règle générale à une mise en état ou un remplacement des produits défectueux. Est exclue la garantie pour des défauts pour lesquels ni le producteur ni la Papeterie ne portent la responsabilité, particulièrement pour un entreposage inadéquat, le non-respect du mode d'utilisation, usure naturelle, manipulation incorrecte, force majeure ou raisons semblables. Pour des livraisons de remplacement ou des mises en état, nous nous tenons pour responsable de la même manière que pour la marchandise livrée initialement. Pour des livraisons de remplacement, la durée de garantie est valable à partir de la nouvelle date de réception du/des produits.

7. Divers

Demandes d'indemnisation : Sont exclues des demandes d'indemnisation de la part du client les cas d'impossibilité de prestation, de retard, de violation positive de contrat, de faute lors de la conclusion du contrat et d'acte illicite à moins qu'ils soient issus de préméditation ou négligence grossière de notre part. Des demandes d'indemnisation de la part du client à partir de responsabilités civiles liées aux produits ainsi que des demandes sur des droits à la protection résultant de la distribution et la vente de produits fabriqués et vendus par de tierces personnes sont exclues.

Réserve de propriété : Les produits livrés restent propriété de la Papeterie, jusqu'à ce que la Papeterie ait reçu le prix d'achat en entier et conforme au contrat. Le client s'engage à donner sur demande un accord écrit à la Papeterie confirmant la réserve de propriété de tous les produits en question. Des caisses d'envoi, palettes et cadres de palettes doivent être retournés aussi rapidement que possible et restent la propriété de la Papeterie.

Responsabilité : La Papeterie n'est responsable que pour l'endommagement direct et seulement après preuve que ce dernier ait été causé par faute grave de la part de la Papeterie ou par un tiers mandaté par la Papeterie. La responsabilité est limitée sur le prix de la livraison ou du service en question.

8. Confidentialité : Le client s'engage à traiter de manière confidentielle les données et informations de la relation contractuelle avec la Papeterie, surtout les prix, rabais, marges du concessionnaire, bonification etc. et en aucun cas les rendre accessibles à de tiers.

Protection des données : Le client reconnaît que la Papeterie est obligée de remplir certaines conditions de contrats de producteurs et doit de ce fait transmettre des données de client comme nom et adresse, produits commandés, prix et quantités à des producteurs et fournisseurs en Suisse et à l'étranger. Le client est également d'accord que la Papeterie traite des données liées au client pour contrôler sa solvabilité et les transmettre aux entreprises de contrôle mandatées par la Papeterie. La Papeterie s'engage à utiliser les adresses des consommateurs et utilisateurs reçues par le client, par exemple pour des livraisons directes, qu'à des fins de gestion des commandes et de livraison.

Compensation et droit de rétention : Le client n'est pas autorisé à compenser des demandes reconventionnelles éventuelles avec des demandes de la Papeterie. Tout droit de rétention du client sur des affaires de la Papeterie est exclu explicitement. Le client est obligé de payer la facture.

9. Limite de crédit / obligation d'informer : La Papeterie définit la limite de crédit basée sur le chiffre d'affaires annuel réalisé ou planifié par le client. La Papeterie peut à tout moment demander au client des garanties égales au montant de la limite de crédit. Lors de retard de paiement ou doutes de la solvabilité du client, la Papeterie se réserve le droit d'adapter la limite de crédit, de demander des garanties et des paiements anticipés ou paiements à la livraison. Le client s'engage à informer immédiatement la Papeterie lors de changements essentiels dans son entreprise (actionnariat, forme juridique, conseil d'administration, direction, adresse etc.) ainsi que des circonstances qui menaceraient l'existence de l'entreprise.

Brevets et autres droits de protection: Si un tiers fait valoir auprès du client des prétentions pour violation de droit de brevet, d'auteur ou autres droits de protection commerciaux en ce qui concerne des produits livrés par la Papeterie, le client doit immédiatement rapporter les faits par écrit à la Papeterie. La Papeterie transmettra les informations au producteur ou fournisseur et le convie à régler directement cette affaire. Le client renonce à faire valoir envers la Papeterie des droits de garantie ou de responsabilité résultant de ces cas.

Réexportation : La réexportation de certains produits distribués par la Papeterie est soumise aux contrôles et accords d'exportation internationaux, particulièrement aux règlements d'exportation suisses, européens et états-unis. Le client s'engage à s'informer lui-même des réglementations et dispositions appliquées avant une réexportation éventuelle et d'obtenir lui-même dans le cas échéant les autorisations nécessaires. Cette obligation doit être transmise lors de la vente ou lors d'autres transmissions à l'acheteur respectif avec l'obligation de reproduire ce transfert d'obligation. Si la Papeterie est poursuivie parce qu'un client n'a pas consulté les licences d'exportation nécessaires pour les produits livrés par la Papeterie, le client ne peut pas poursuivre cette dernière qui ne peut pas en être tenue responsable.

Outils électroniques : La Papeterie offre différents outils, que ce soit sous forme de logiciel installé localement ou dans l'internet, qui permettent un accès sur les données de client, d'articles ou de commande ainsi que la transmission de commandes. La Papeterie porte le plus grand soin de toujours actualiser ces données ; par contre elle n'assume aucune garantie pour l'exactitude, l'intégrité, la transmission et l'utilisation des données.

Protection des données : La Papeterie s'engage à respecter les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données. Toutes les données personnelles transmises par le client sont traitées de manière confidentielle et ne servent qu'au bon exercice de la transaction commerciale entre le client et La Papeterie. Le client a la possibilité, en tout temps, de modifier ses données personnelles au travers du site **www.la-papeterie.ch**.

For juridique : Le for juridique est Villeneuve ; le contrat est soumis au droit suisse.

Entrée en vigueur : Ces conditions générales de vente (CGV) sont valables dès à présent et remplacent toutes les éditions précédentes.