



Brand your items

## CONDITION GÉNÉRALE DE VENTE - AZAP

### Préambule :

Les présentes conditions générales sont applicables, sous réserve des conditions particulières convenues expressément et par écrit entre les parties.

Les présentes conditions générales sont disponibles sur le site Internet de [www.azap.lu](http://www.azap.lu).

Au moment d'entrée sur le site [www.azap.lu](http://www.azap.lu) et avant de passer commande, l'acheteur est réputé avoir pris connaissance, lu et accepté les présentes conditions générales.

Dans l'hypothèse où une offre émane directement du vendeur, l'acheteur est réputé avoir pris connaissance, lu et accepté les présentes conditions générales au moment de l'acceptation de l'offre.

Dans les présentes conditions générales, la Société AZAP est qualifiée de « Vendeur » ou [www.azap.lu](http://www.azap.lu) tandis que son cocontractant ou client y est dénommé « l'Acheteur ». Les marques représentées par le vendeur sont ci-après dénommées « les marques » et les produits du vendeur sont ci-après dénommés « les produits ».

Les présentes conditions générales régissent les relations entre parties, à l'exclusion de toutes autres conditions générales particulières émanant de l'acheteur. En effet, toutes conditions générales ou particulières émanant de l'acheteur ne sont en aucun cas applicables au vendeur.

## 1 Formation du contrat :

- 1.1 Le contrat est réputé valablement former et la vente parfaite lorsque, après réception d'une commande, le vendeur a confirmé la commande par écrit, par email (ou par fax à défaut d'adresse email connu).
- 1.2 Le contrat est également réputé valablement former et la vente parfaite, dès le moment où l'acheteur a accepté expressément et par écrit, par email (ou par fax à défaut d'adresse email connu) l'offre de prix proposé par le vendeur.
- 1.3 Les agents, représentants du vendeur, n'ont pas de pouvoir de signature et tous les contrats négociés par leur intermédiaire doivent, pour être valablement formés, être confirmés directement par écrit par l'organe comptant du vendeur à l'acheteur.
- 1.4 Les produits sont réputés agréés si aucune réclamation n'a été formulée par l'acheteur par réception. A défaut d'accusé de réception du vendeur, ce dernier sera présumé ne pas avoir eu connaissance de la réclamation.
- 1.5 Une différence de quantité livrée de +/-10% doit être considérée comme acceptable par l'acheteur. Seule la marchandise effectivement livrée sera facturée par le vendeur.
- 1.6 Dans l'hypothèse où, entre la confirmation de la commande et la facturation, l'acheteur a dépassé sa limite de crédit interne autorisé par le vendeur : Le vendeur se réserve le droit de modifier la commande ou les conditions de paiement préalablement convenues entre parties. Par limite de crédit, il y a lieu d'entendre le montant maximum de commande que le vendeur s'autorise à livrer à l'acheteur sans paiement comptant de sa part, et ce, dans le cadre d'une relation commerciale régulière et continue entre parties qui autorise donc l'acheteur à ne pas payer ses factures au comptant.
- 1.7 Tout nouveau client, aura par défaut aucun droit à une limite de crédit du moins pour la période 1 an. La dites conditions prendra effet lors de la confirmation de la première commande. Chaque dossier client sera évalué d'une année à l'autre afin de voir si l'acheteur pourra acquérir ou pas d'une limite de crédit. Les acheteurs qui auront droits à la limite de crédit sont tous les acheteurs qui auront eu aucun retard lors de leurs conditions de paiements qui auront été indiqués sur les factures.
- 1.8 Pour tout nouveau client le vendeur se réserve le droit pour les 3 premières commandes que l'acheteur aura commandé d'exiger un règlement à la hauteur de 100%. Pour toutes les commandes suivantes sauf conditions particulières, un délai de 10 jours sera mis en vigueur.
- 1.9 Le vendeur se réserve le droit de pouvoir demander à l'acheteur de régler un premier paiement par mode de facturation pro forma.
- 1.10 Pour toute commande effectuée par un acheteur n'ayant pas son siège ou adresse physique dans le territoire au Grand-Duché de Luxembourg, lui sera effectuée après acceptation de l'offre par l'acheteur une facture Pro forma pour le montant totale de la facture. Pour les commandes qui pourront avoir une différence de quantité livrée de plus ou moins 10%, ou encore des frais extraordinaires qui n'auront pas pu être calculés ou n'étaient pas connues lors de la confirmation de commande, le vendeur aura le droit de facturer les frais liés à la commande concernée.
- 1.11 Une fois seulement lorsque l'acheteur aura réglé le surplus de commande en envoyant une preuve de paiement (extrait bancaire) par email, alors et seulement la dites commande pourra être expédiée et être livrer chez l'acheteur.
- 1.12 Pour toute offre ayant été confirmée et dont le bon à tirer ayant été également accepter par l'acheteur, l'offre en question sera considérée comme une commande ferme et ne pourra plus être annulée et sera donc facturer et due par l'acheteur au vendeur dans sa totalité.

## 2 Annulation de commande :

- 2.1 Cas d'une commande dite « normale ». Une commande dite « normale » est définie comme une commande de produits qui se trouvent régulièrement au catalogue de [www.azap.lu](http://www.azap.lu) ou en déstockage et qui ne nécessite donc pas une fabrication de la part du vendeur pour pouvoir livrer la commande. En cas d'annulation d'une commande dite « normale » en cours de préparation, une somme forfaitaire de 10% sur son montant, avec un minimum de 75€ sera due à titre de dédommagement forfaitaire sous conditions que le vendeur lui n'aura pris aucun engagement envers son partenaire. Cependant si le vendeur avait pris un engagement envers de son prestataire, alors le vendeur aurait le droit de facturer la totalité du devis accepté par l'acheteur.
- 2.2 Cas d'une commande dite « en fabrication spéciale » : Une commande dite « en fabrication spéciale » est définie commune une commande qui nécessite une fabrication sur mesure de la part du vendeur avant livraison. Les commandes dites « en fabrication spéciale » ne sont pas annulables. En cas d'annulation, la totalité du prix convenu entre les parties sera automatiquement facturée et due par l'acheteur au vendeur.

## 3 Outillage et films :

- 3.1 Les outillages, empreintes, matrices, formes de découpe et moules deviennent la propriété de l'acheteur après paiement complet du poste relatif au frais techniques détaillé dans la facture.
- 3.2 Ils ne pourront servir qu'aux commandes passées par l'acheteur et seront conservés dans les ateliers du vendeur ou partenaires qui s'engage donc tant à les conserver qu'à en assumer les frais d'entretiens nécessaires et ce pendant une période de 1 ans. Après ce délai si l'acheteur ne les a pas réclamés ils pourront être détruits par le vendeur.
- 3.3 Sauf accord expresse et écrit exclusives de l'acheteur, Les outillages, empreintes, matrices, formes de découpe et moules réalisés par le vendeur demeureront la propriété exclusive de celui-ci de sorte que l'acheteur ne sera jamais autorisé à en réclamer la restitution.

## 4 Plans et documents descriptifs :

- 4.1 Les poids, dimensions, capacités, prix et autres données figurant dans les catalogues, sites internet, prospectus, circulaires, annonces publicitaires, e-mails, gravures, etc. sont communiqués à titre indicatif et approximatif et ne lient en aucun cas le vendeur.
- 4.2 Le vendeur est uniquement lié par l'ensemble des données définitives qui se trouvent expressément dans le contrat conclu entre parties, précisément dans la confirmation de commande communiquée par le vendeur.
- 4.3 Pour toutes les ventes dont le(s) produit(s) qui nécessite(nt) une maquette (logo adapté sur support) devra être acceptée par l'acheteur. Dans le cas où l'acheteur n'informe pas au vendeur les informations tel que : code couleur, format, police, type de décoration, le vendeur se réserve le droit d'adapter et de faire marquer le(s) produit(s) au mieux selon les informations reçues par l'acheteur afin de pouvoir livrer sa commande au délais requis par le vendeur.
- 4.4 Dans le cas, où le vendeur ne pourra pas fournir les fichiers nécessaires pour pouvoir faire marquer les éléments souhaités sur le(s) produit(s), le temps de travail effectuer par le vendeur afin de réaliser les éléments nécessaires sera facturé à hauteur de 75€/heure HTVA. Les heures de travail seront dû par l'acheteur et seront rajoutées à la facture finale.

## 5 Emballage :

- 5.1 En principe, les produits sont livrés dans l'emballage décrit dans le catalogue [www.azap.lu](http://www.azap.lu).
- 5.2 En cas de rupture de stock d'un emballage, le vendeur pourra livrer ses produits dans tout autre emballage équivalent.
- 5.3 Les marques représentées par le vendeur peuvent exiger à tout moment une modification de la politique d'emballage des produits. L'acheteur accepte sans réserve toute modification éventuelle de l'emballage selon les exigences des marques.

## 6 Expéditions et transfert des risques :

- 6.1 Si la/les commandes est/sont retirées directement par le client aux bureaux du vendeur,
- 6.2 Le client assume la charge des risques dès qu'il entre en possession de la/les commandes.
- 6.3 Si l'acheteur prend en charge le transport de la/les commande(s) en utilisant son propre transporteur, l'acheteur assume alors les risques et périls dès réception de la marchandise de son transporteur. Dans cette hypothèse le transporteur remet au vendeur un manifeste de transport de type CMR. Par ce manifeste, le transporteur atteste et contrôle la quantité et l'état des cartons reçus. Aucune réclamation sur la quantité des cartons livrés ou sur des dégâts subis pendant le transport ne pourra être introduit par l'acheteur au moment de la réception de la marchandise.
- 6.4 Si le vendeur se charge de l'expédition de la/les commande(s), le vendeur est alors responsable de la marchandise jusqu'à réception de la/les commande(s) par le client au lieu indiqué par l'acheteur. Le transfert des risques se fait alors au moment de la réception de la marchandise par le client. Aucune réclamation ne pourra être introduite par le client s'il n'a pas émis de réserve au moment de la réception. Si le client ne réceptionne pas la marchandise au ou elle est mise à sa disposition par le vendeur, la charge des risques incombe au client dès son arrivée à la destination prévue.
- 6.5 Dans tous les cas, le vendeur ne pourra jamais être tenu pour responsable si la marchandise venait à périr ou même se détériorer en cours de transport en raison d'un cas de force majeure, ou de toutes circonstances extraordinaires et imprévisible, sur lesquelles le vendeur n'a pas d'influence et dont les conséquences ne pourraient être évitées même en recourant à toutes les mesures de précaution possible. A titre d'exemple et de manière non exhaustive, il y a lieu de considérer comme cas de force majeure, le blocage des moyens de transport, tremblement de terre, incendies, tempêtes, inondation, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication, etc.
- 6.6 Le prix du transport au Luxembourg est toujours à charge du client, sauf si l'envoi de la commande se fait aux conditions Franco Luxembourg et si la commande, ou plus précisément le montant de la/des commande(s) envoyée(s) en une seule fois et non au prix de la commande. Les conditions du FRANCO Luxembourg ne couvrent donc qu'un seul envoi par commande(s). En cas d'envois multiples pour une seule et même commande dont le seuil dépasserait 1000€ HTVA (hors frais technique, frais de transport express ou frais annexes), les envois seront facturés par le vendeur à l'acheteur.
- 6.7 On entend par les frais de transports d'import, les marchandises qui arrive hors territoire du Grand-Duché de Luxembourg seront toujours appliqués et seront indiqués sur la commande ou/et pourront être appliqués plus tard une fois que la commande soit livrée. La mention Départ Usine sera mentionner sur l'offre et confirmation de commande dans le cas où les frais de livraison n'auront pas pu être indiqués soit par manque de d'information exacte du poids ou/et d'envoi express nécessaire afin de pouvoir respecter à la date de livraison indiquée et imposée par l'acheteur.

## 7 Délais de fabrication & Délais de transport :

- 7.1 Les délais de fabrications sont donnés de façon indicative. Le délai de fabrication s'entend comme le délai qui s'écoule entre la confirmation de la commande jusqu'au départ des produits des bureaux du vendeur. Le délai de fabrication communiqué par le vendeur n'inclut donc jamais le délai de transport, de douanes ou tout autre délai ayant trait à l'acheminement de la marchandise qu'il soit réalisé par le vendeur ou par l'acheteur.
- 7.2 Le délai de fabrication peut être prolongé si l'acheteur ne communique pas tous les éléments nécessaires à la bonne exécution de la commande à temps ou si l'acheteur ne respecte pas ses engagements contractuels, notamment le paiement du prix suite à la réception d'une facture pro forma, facture d'acompte ou encore de la facture finale !
- 7.3 A défaut de stipulation expresse par l'acheteur de délai impératif à respecter et accepter expressément par le vendeur, tout retard éventuel dans le délai de fabrication ne pourra jamais donner lieu à la résiliation de la commande ou à une demande de dédommagement quelconque.
- 7.4 A défaut de signer le bon à tirer (maquette du support avec logo) par l'acheteur dans le délai prévu, le délai imposé par l'acheteur sera formulé comme nulle tant que l'acheteur n'ait pas signé le bon à tirer.
- 7.5 Tout retard dans le délai de transport ne pourra jamais donner lieu à la résiliation de la commande ou à une demande de dédommagement quelconque.

## 8 Commande d'échantillon :

- 8.1 Dans le cas où l'acheteur souhaite passer commande d'un ou plusieurs échantillons, ceux-ci seront facturés selon la tranche de prix la plus haute en incluant 15€ de frais 'envoi et sous réserve que l'article soit de stock.
- 8.2 Si toutefois l'échantillon demandé n'est pas disponible, un article pourra être proposé à l'acheteur afin de pouvoir le remplacer.
- 8.3 **Cependant dans le cas où l'acheteur devrait passer commande pour l'un des articles, l'échantillon dont il fait objet de commande ne vous sera pas facturé.**
- 8.4 Le(s) échantillons livrés à l'acheteur et qui ne lui sera pas facturer devra être restitué au vendeur sous un délais de 30 jours. Au-delà de ce délais, l'acheteur se donne le droit de facturer l'échantillon non restitué au vendeur.

## 9 Garantie :

- 9.1 Le vendeur offre pour les appareils électrique une garantie de 1 an à dater de l'envoi de la marchandise sur l'ensemble des produits de son catalogue et/ ou à conditions que les partenaires du vendeur le proposent.
- 9.2 Seuls les produits retournés à AZAP ! dans leur packaging d'origine avec une description précise du problème pourront faire l'objet d'un retour en garantie.
- 9.3 Pour l'activation de la garantie, l'acheteur doit obligatoirement ouvrir un dossier auprès du service de AZAP ! en transmettant sa réclamation par e-mail, à l'adresse : [sav@azap.lu](mailto:sav@azap.lu) en indiquant le numéro de confirmation de commande (Numéro en débutant par BDC) A défaut d'ouverture du dossier auprès du service après-vente, la garantie ne s'appliquera pas. La garantie ne s'applique pas dans les cas suivants ou les produits ayant été altérés par l'acheteur ou son client (marquage, modification du produit d'origine,
- 9.4 les produits ayant été abimés lors d'une utilisation anormale du produit (chute, forçage d'un mécanisme,)
- 9.5 Les vitres des montres. Les batteries et piles des produits. Les blocs plumes des stylos à plume.
- 9.6 Les cartouches et consommables des produits (cartouches, blocs papier,...)
- 9.7 Afin de compléter et de donner suite au dossier, si le vendeur juge qu'il est nécessaire il sera impératif d'envoyer des preuves (photos, vidéos) afin de pouvoir constater le(s) malfaçon(s) du support en question.
- 9.8 La garantie ne pourra jamais couvrir les frais annexes engagés par l'acheteur pour la distribution du produit. A titre d'exemple, si l'acheteur engage des frais pour la distribution des produits, le marquage des produits sont réputés avoir été contrôlés et validés par l'acheteur au moment de la réception de la commande préalablement à tous traitements ou manipulations (envoi, marquage ou autre).
- 9.9 Dans le cas où le produit doit être remplacé et si l'article en question n'est plus disponible le vendeur se donne le droit d'échanger l'article défectueux par un article similaire à la hauteur du prix unitaire du produit commandé précédemment.
- 9.10 Aussi si toutefois aucun produit ne devrait convenir à l'acheteur, celui-ci pourra s'il le souhaite également acquérir un bon d'achat à la hauteur du montant dû à l'acheteur. Le bon d'achat sera remis à l'acheteur sous forme d'un code remise que l'acheteur pourra bénéficier lors de son prochain achat. Sous condition que le code remise fourni pourra être utilisé que 1 seule fois et endéans un délai maximum de 1 ans valable à partir de la date à laquelle le code remise aura été remis à l'acheteur ! Au-delà de ce délais le code remise ne sera plus valable.

## 10 Clause de réserve de propriété :

- 10.1 Les marchandises restent la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral du prix de la marchandise par l'acheteur.

## 11 Paiements :

- 11.1 Les paiements sont faits en EURO ou dans la monnaie stipulée expressément dans le contrat, nets à notre domicile et sans escompte, sauf accord du vendeur.
- 11.2 Les factures sont valablement envoyées par email. Par l'acceptation des présentes conditions générales, l'acheteur accepte que les factures lui soient valablement communiquées par email.
- 11.3 Les factures sont payables à l'échéance mentionnée dans la facture. Tout retard dans le règlement des factures entraînera de plein droit et dans toute circonstance une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de 250€ et d'un intérêt de 12% par an à compter de la date de facture.
- 11.4 Toutes taxes quelconques, actuelles ou futures, de quelque nature qu'elles soient, sont à charge de l'acheteur.
- 11.5 Si l'acheteur a fourni des informations erronées sur la destination finale de la marchandise ou sur son immatriculation TVA conduisant à une rectification TVA dans le chef du vendeur, il devra s'acquitter de la TVA pleine ainsi que de toutes les pénalités réclamées au vendeur par son administration fiscale ou TVA.
- 11.6 Les factures sont réputées acceptées si aucune protestation n'a été émise par l'acheteur par email avec accusé de réception du vendeur dans les 10 jours de leur réception. A défaut d'accusé de réception du vendeur, ce dernier sera présumé ne pas avoir eu connaissance de la protestation.
- 11.7 Tous les frais découlant du refus d'un prélèvement, de la non-acceptation d'une traite, d'un ou bien d'un refus par la banque du vendeur du moyen de paiement de l'acheteur entraîneront la refacturation automatique de ces frais à l'acheteur.
- 11.8 Pour toutes commandes réalisées en sur mesure, un acompte de 50% du montant total sera facturé à l'acheteur. Une facture pro forma lui sera alors envoyée à l'acheteur qui devra être réglée par l'acheteur dans l'immédiat sous peine que le vendeur se donne le droit de bloquer le lancement de production de la commande et de prolonger le délai de livraison prévu initialement convenu sur le devis accepté par l'acheteur.
- 11.9 Pour des commandes normales (articles de stock listés sur le site [www.azap.lu](http://www.azap.lu) ou encore sur catalogues) ou en sur mesure le vendeur se réserve le droit de livrer une tolérance de 5-10% et de facturer la quantité réelle livrée à l'acheteur.
- 11.10 Toutes les demandes d'échantillons et frais annexes (transport, manutention) seront facturés à l'acheteur par de la tranche la plus basse incluant les frais d'envois.
- 11.11 Les paiements pourront être effectués par les moyens suivants : virements bancaires, au comptant à l'adresse du vendeur, par carte bancaire ou bien encore par prélèvement selon des contrats contresignés entre vendeur & acheteur ou l'acheteur autorise le vendeur de prélever le montant dû.
- 11.12 La commande sera expédiée une fois seulement que la facture soit réglée dans son intégralité.

## 12 Remises :

- 12.1 Les remises proposées sont valables jusqu'à rupture de stock. Elles ne sont pas cumulables avec d'autres actions ou remises affichées sur le site [www.azap.lu](http://www.azap.lu) ou catalogue !
- 12.2 AZAP accorde une remise directe à la hauteur de 2% sur la globalité de la commande et hors TVA et est uniquement valable en passant commande via le site [www.azap.lu](http://www.azap.lu).
- 12.3 Cependant, la remise n'est pas cumulable avec d'autres actions ou remises ! La remise ne sera plus valable dans le cas où le vendeur se doit d'intervenir et clôturer lui-même la procédure de validation de commande.

## 13 Violation d'image :

- 13.1 Le client déclare et garantit qu'il est autorisé à utiliser le nom, la marque, le logo et tout autre distinctif, objet de ce présent bon de commande. Le client autorise expressément AZAP S.à.r.l. à utiliser le nom, la marque, le logo et tout autre marque afin de donner effet à cet accord. Le client déclare et garantit que sa propre activité ne viole pas, que ce soit maintenant ou dans l'avenir, ni directement ni indirectement les droits de tiers et est conforme aux lois et règlements en vigueur. Les déclarations et garanties précédentes conserveront leur efficacité, même après l'expiration ou la résiliation du présent contrat. Le client accepte expressément de lever la AZAP S.à.r.l. de toutes responsabilités à laquelle celle-ci encourt dans le cadre de l'utilisation de la marque et de tout autre élément distinctif, objet de ce présent bon de commande.

## 14 Clause d'attribution de compétences :

- 14.1 En cas de contestations ou de litiges relatifs à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou tout autre problématique du contrat conclu entre les parties, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont exclusivement compétentes.
- 14.2 Le droit luxembourgeois est d'application, sauf stipulation contraire expresse et écrite des parties.

## 15 Nullité d'une clause :

- 15.1 La nullité d'une clause des présentes n'affectera pas la validité et n'entraînera pas la nullité des autres clauses des présentes.