



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Sommaire

1. [Préambule](#)
2. [Commandes](#)
3. [Acceptation des CGV par le client](#)
4. [Modification / annulation de commande](#)
5. [Paiement](#)
6. [Livraison](#)
7. [Garanties](#)
8. [Intégralité des Conditions](#)
9. [Droit applicable, Litiges](#)

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par RAK PORCELAIN EUROPE S.A. (ci-après le « Vendeur ») domiciliée 20, rue de l'Industrie à Windhof, Luxembourg, auprès de distributeurs spécialisés dans l'équipement en petit matériel pour le secteur HORECA et B2B. (ci-après l'« Acquéreur »).

Lesdites CGV priment sur toutes conditions d'achats ou autres modalités contractuelles figurant dans les documents commerciaux émanant de notre clientèle. Aucune condition particulière ne peut prévaloir sur les présentes CGV sans acceptation préalable et écrite du Vendeur.

Les présentes CGV sont modifiables à tout moment par le Vendeur. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de l'enregistrement de la commande. Le Vendeur invite le client à relire attentivement les CGV en vigueur lors de chaque nouvelle commande.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions. Le Vendeur conseille au client de sauvegarder ou d'imprimer les présentes CGV pour une conservation sûre et durable.

Ces CGV sont applicables à l'ensemble des livraisons effectuées par RAK PORCELAIN EUROPE S.A.



2. Commandes

- *Capacité à contracter*

Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait ou apparaîtrait en cours de traitement d'une commande un litige, en particulier un litige de paiement.

3. Acceptation des CGV par le client

Les présentes CGV sont imprimées dans nos tarifs et sont disponibles sur le site www.rakporcelain.eu. Sur simple demande du client, elles peuvent également être envoyées par courrier électronique, par télécopie ou par courrier postal.

Le Vendeur émet une confirmation de commande, qui prend validation si l'Acquéreur ne souhaite pas l'annuler ou modifier endéans 2 jours ouvrables après réception.

- *Caractéristiques des produits*

Le Vendeur s'efforce de présenter au mieux, sur les fiches techniques des produits, les caractéristiques essentielles de ces derniers dont le client doit prendre connaissance.

Les caractéristiques, dimensions, contenances, poids, photographies et graphismes présentés sur le Site, dans les courriers électroniques imprimés par le Vendeur n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle.

Notamment, il peut exister des variations dans les dimensions, le poids et la contenance des produits, ce en dépit du jaugeage qui est indicatif. Par ailleurs, la différence de perception des formes et des couleurs entre les photographies ou graphismes présentés et les produits ne peut engager la responsabilité du Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment des produits proposés à la vente, notamment en fonction des contraintes liées à l'optimisation des méthodes de production.

- *Prix*

Les prix des produits figurant sur nos listes de prix sont exprimés Hors Taxes, hors frais de livraison, suivant le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande. Ce prix comprend le prix des produits, les frais de préparation et d'emballage.

Les prix sont revus et éventuellement révisés une fois par an, ils peuvent varier en fonction des coûts de matières première, des frais d'énergie, de l'augmentation du coût salarial et autres éléments liés directement aux frais de production et de transport vers nos dépôts en Europe.



- **Passation de commande**

Le client peut passer sa commande auprès du Vendeur soit :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : info@rakporcelaineurope.com ;
- par télécopie au numéro suivant : 00352 2636 0465 ;
- par courrier postal à l'adresse indiquée ci-dessus.

Lorsque la commande est passée par courrier électronique, par télécopie ou par courrier postal, la passation de commande doit contenir au minimum les informations suivantes :

- toute information sur les adresses de facturation et de livraison, le numéro de TVA intracommunautaire, le nom et le numéro de téléphone de l'interlocuteur (Acquéreur), toute information et instruction spécifique à la commande ;
- identification des produits commandés ;
- quantités commandées ;
- informations nécessaires à la livraison (adresse précise de livraison ainsi qu'éventuelles restrictions d'accessibilité du lieu de livraison).

Dans tous les cas, le client est responsable de l'exactitude et l'exhaustivité des informations énoncées lors de la prise de commande. Ainsi, le Vendeur dégage toute responsabilité quant aux spécifications techniques, caractéristiques et références stipulées par le client à l'occasion de la passation de la commande, dans l'hypothèse où celles-ci s'avèreraient inadéquates ou fausses. Par ailleurs, le Vendeur ne pourra garantir les conséquences ou être tenu pour responsable de délais de livraison supplémentaires, ou de coûts de livraison supplémentaires induits par une erreur du client quant à l'indication de son adresse et/ou de l'adresse de livraison. Dans ces hypothèses, les frais engagés par le Vendeur, consécutifs à des erreurs sur les informations fournies par le client, seront à la charge de ce dernier.

- **Date de la commande**

La Date de la commande est réputée être celle :

- émise sur la confirmation de commande de l'Acquéreur ;
- de la date de réception du chèque, ou de l'acceptation du crédit en cas de paiement respectivement par chèque ou à crédit.

La semaine de livraison indiquée sur la confirmation de commande est une indication en fonction des informations dont le Vendeur a connaissance au moment de confirmation. En aucun cas ce délai peut être entendu comme ferme et définitif.

- **Disponibilité des Produits**

Le Vendeur ne s'engage à honorer les commandes reçues que dans la limite de ses stocks disponibles et la marchandise en transit.



A défaut de disponibilité du ou des produits, le Vendeur s'engage à en informer au plus vite le client. Dans le cas d'une indisponibilité, le Vendeur pourra proposer au Client un produit d'une qualité ou d'un prix équivalent. L'accord formel du client sera alors demandé par le Vendeur avant toute expédition.

- **Confirmation de commande**

Afin de confirmer la prise de commande, un courrier électronique et/ou postal est envoyé au client.

Le Vendeur conseille vivement au client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette confirmation de commande à titre de preuve.

4. Modification / annulation de commande

Les demandes de modifications, compléments, suppressions ou autres aménagements d'une commande ferme sont prises en compte dans la mesure des possibilités du Vendeur, la commande initiale demeurant valable.

Toute reprise de produits ne peut se faire sans l'accord préalable du Vendeur et aux conditions que ces produits soient livrés depuis moins de quinze (15) jours, rendus dans un parfait état de revente, qu'ils n'aient pas été utilisés et qu'ils soient restitués dans leur emballage d'origine.

Sous les conditions précitées et sauf à ce que la responsabilité du Vendeur soit avérée, le retour des produits sera à la charge et aux risques du client.

Aucune reprise ne pourra avoir lieu en ce qui concerne les personnalisations, fabrications spéciales et produits signalés « commande spéciale ».

5. Paiement

- **Moyens de paiement**

Le client est tenu de régler sa facture dans les conditions et délais négociés auparavant entre le Vendeur et l'Acquéreur.

Sauf disposition contraire, à défaut d'autorisation de paiement par crédit, la commande ne pourra être mise à la disposition du client. Sauf disposition contraire, dans le cas d'un paiement par chèque, le traitement de la commande ne sera effectué qu'à encaissement du paiement.

- **Facture**

Au moment de l'édition du Bon de Livraison, la facture est émise et envoyée à l'Acquéreur en



ligne ou par voie postale.

Le bon de livraison valorisé est joint au colis.

- ***Date de paiement***

Sauf disposition contraire, dans le cas d'un paiement par chèque, l'encaissement se fait à réception du chèque, notifiant ainsi la validité de la commande du client.

- ***Retards de paiement***

Tout retard de paiement donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, au paiement d'une pénalité de retard. Tout retard de paiement donnera lieu également, de plein droit et sans notification préalable, au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros. Le Vendeur se réserve le droit de demander au client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

- ***Transfert de propriété***

Le Vendeur conserve l'entière propriété des produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Ne constitue pas un paiement, la remise de traites acceptées ou d'autres titres créant une obligation de payer, la créance originaire du Vendeur subsistant avec toutes les garanties qui y sont attachées, y compris la réserve de propriété.

Le défaut de paiement à l'échéance convenue pourra entraîner, dès le lendemain de ladite échéance, la revendication des produits par le Vendeur, la restitution par le client devant être immédiate et lesdits produits devant être livrés aux frais, risques et périls du client. Ces dispositions seront notamment applicables en cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire. Le Vendeur pourra en outre réclamer au client des sommes complémentaires, égales aux frais engagés dans le cadre du retrait des produits, majorées des intérêts et indemnités prévus au paragraphe ci-dessus.

Sauf à engager sa propre responsabilité, le client s'engage à immédiatement informer le Vendeur, par écrit, de la saisie éventuelle des produits ou de toute autre intervention d'un tiers. Jusqu'au paiement complet, les produits ne pourront être transformés, donnés en gage, cédés à titre de garantie ou revendus sans l'accord préalable du Vendeur.

En cas de revente ou de transformation par le client des produits restés impayés, la réserve de propriété sera de plein droit transférée sur le prix des produits vendus et facturés par lui à sa clientèle (sous-acquéreur). Le Vendeur disposera en ce cas du droit de notifier au sous-acquéreur sa réserve de propriété et de pratiquer toutes mesures d'exécution en vue du paiement direct des sommes lui restant dues.



Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, dès la remise matérielle des produits au transporteur mandaté par le Vendeur, au transfert au client des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

6. Livraison

La livraison est effectuée par la remise matérielle des produits par un transporteur mandaté soit par le Vendeur, soit par l'Acquéreur. Celui-ci fournira en temps utile tous les détails relatifs au transporteur, les coordonnées, la date et l'heure de l'enlèvement de la marchandise. Le volume et le poids sont communiqués à titre indicatif sur la confirmation de commande et seront rappelés ou le cas échéant adaptés sur le bon de livraison définitif.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que le client a indiquée au cours du processus de commande. Le Vendeur rappelle à ses clients que l'adresse de livraison (qui peut être différente de l'adresse de facturation) doit être exacte et mentionner toute précision nécessaire.

Pour une livraison de matériel encombrant, il est de la responsabilité du client de s'assurer des conditions d'accessibilité du lieu, de l'étage ou de la pièce de livraison et d'en informer le Vendeur lors de la prise de rendez-vous.

Si la livraison ne pouvait être effectuée du fait d'une erreur d'adresse de livraison, de lieu de livraison, d'accessibilité du lieu, d'absence du client ou tout autre problème, le Vendeur ne saurait en être tenu pour responsable. Dans ce cas, la commande demeurerait valable et la nouvelle livraison pourrait faire l'objet d'une facturation additionnelle.

- *Transfert des risques*

Les produits voyagent aux risques et périls du client si le transporteur a été commandité par l'Acquéreur.

- *Responsabilité du client dans le cadre de la vérification des colis*

A la réception des produits, il est de la responsabilité du client de remplir les principales obligations suivantes :

- Se faire présenter les documents de livraison et s'assurer que l'envoi lui est bien destiné ;
- Vérifier le nombre de colis et l'état des produits (vérification extérieure et vérification du contenu du colis). Si le chauffeur n'a pas la possibilité d'attendre que ces contrôles soient effectués, le destinataire doit notifier sur le récépissé original du transporteur : « le chauffeur ne peut pas assister au déballage » ;
- Accepter la livraison dès lors que les produits sont conformes à la commande (même s'il y a des dommages), en signant lisiblement le bon de livraison ou le récépissé de transport et en y ajoutant le cachet de son établissement et son nom en lettres capitales ;



- En cas de dommages, formuler des réserves précises sur le récépissé original du transporteur. Sont non recevables des réserves qui ne sont pas significatives, claires et complètes : ainsi les mentions « sous réserve de déballage » ou « sous réserve de casse » n'ont aucune valeur. Il est nécessaire de dater et signer les réserves ;
- Sous trois jours ouvrables, confirmer ces réserves par lettre recommandée ou fax adressé au Vendeur.

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, les réclamations sur les vices apparents ou la non-conformité des produits livrés devront être formulées par courrier électronique, télécopie, téléphone ou courrier postal auprès du Vendeur, dans les huit (8) jours de la livraison desdits produits.

Tout retour devra préalablement faire l'objet d'un accord formel du Vendeur.

En l'absence de réserve notifiée au transporteur et/ou au Vendeur dans les conditions précitées, les produits seront réputés acceptés par le client et aucune réclamation afférente à leur état ne pourra être acceptée a posteriori.

Toute réclamation qui nous serait adressée et qui ne respecterait pas cette procédure empêcherait le remplacement ou l'établissement de l'avoir correspondant aux produits détériorés ou manquants.

7. Garanties

- ***Garantie contractuelle du fabricant***

Certains produits vendus sont garantis contre le risque d'ébréchures. La durée de garantie d'un matériel est indiquée dans sa fiche produit. Le contrat de garantie est conclu par l'acte d'achat, la facture d'achat et la carte de garantie de RAK Porcelain Europe faisant foi. Celle-ci contient les données du client final.

- ***Responsabilité***

Le Vendeur est libéré de ses obligations de livraison en cas de force majeure.

Le Vendeur décline toute responsabilité en cas d'avaries résultant d'une installation ou de conditions d'utilisation non conformes aux prescriptions et recommandations accompagnant chaque produit, ou d'un usage dépassant les performances prévues, ou encore d'un manque d'entretien manifeste.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité de matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité du Vendeur.



8. Intégralité des Conditions

Un changement de législation, de réglementation ou une décision de justice rendant une ou plusieurs clauses des présentes CGV nulle et non avenue ne saurait affecter la validité desdites CGV.

Si une condition n'était pas explicitement mentionnée, elle serait considérée comme régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente conformément à la Loi luxembourgeoise.

9. Droit applicable, Litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit luxembourgeois. L'élection de domicile du Vendeur est faite en son siège social. Tous les litiges, quelle qu'en soit la nature, seront transmis au Tribunal de Commerce du lieu de notre siège social auquel il est fait expressément attribution de juridiction.