

# EPHOR - Conditions Générales de Vente

Mise à jour le 28/04/2020

## **Article 1. Application des conditions générales de vente :**

1.1 Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont conclues d'une part par la société EPHOR au capital de 100€ dont le siège social est à Montreuil, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Seine-Saint-Denis sous le numéro 882 922 248 ci-après dénommée « EPHOR » et d'autre part, par toutes personnes physiques ou morales, dénommée ci-après « l'acheteur », souhaitant procéder à un achat auprès de la société EPHOR, quel que soit le canal utilisé (site internet, vente direct, ...).

Elles visent à définir les modalités de vente, en France et à l'étranger, entre la société EPHOR, éditrice du site [www.ephor.fr](http://www.ephor.fr), et ses utilisateurs, ses clients. Ces conditions générales de vente (CGV) couvrent donc les ventes ; de la commande au service final, en passant par le paiement, la livraison et le service client (réclamations, échanges, ...). Il ne pourra y être dérogé à l'occasion d'une vente déterminée que par des conditions particulières, acceptées expressément par écrit et par une personne dûment habilitée de la société EPHOR.

1.2 Les présentes conditions générales de vente, sont systématiquement portées à la connaissance de chaque acheteur pour lui permettre de passer commande sur notre site Internet à l'exclusion de toutes autres conditions. Nous pouvons modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment sous réserve de faire apparaître ces modifications sur notre site internet. Il figure toujours en haut de ce document, la dernière date de mise à jour des présentes CGV. Le consommateur dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes CGV, étant précisé que tant la sauvegarde que l'édition de ce document relèvent de sa seule responsabilité.

1.3 L'attention de l'acheteur est spécialement attirée sur le fait que la remise d'une commande implique de sa part l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et renonciation par lui à ses Conditions Générales d'Achat ou autre qui pourraient figurer dans ses papiers et documents commerciaux, y compris notamment dans ses lettres et bons de commande.

1.4 La boutique en ligne mise en place sur notre site mentionne les informations suivantes :

- Mention légale permettant une identification précise de la société EPHOR,
- Indication (en euro €) du prix des articles et en toutes taxes comprises (TTC), ainsi que, le cas échéant, des frais de livraison,
- Indication des modalités de paiement, de livraison,
- L'existence d'un droit de rétractation de 14 jours,
- Présentation des caractéristiques essentielles des articles proposés :

Les caractéristiques, avis, photos ou les différentes informations fournies sur les produits sont données à titre indicatif et bien souvent fourni directement par les marques. Si le client juge toutefois avoir reçu un produit non conforme aux indications fournies sur notre site, il peut sans aucun problème appliquer son « droit de rétractation » (voir plus bas) pour se faire rembourser sa commande sous forme d'avoir. En cas d'informations inexactes ou contraires sur notre site nous supporterons les frais de renvoi du(des) produit(s).

1.5 Le consommateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV. Toute prestation opérée par la société EPHOR implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de ventes.

## **Article 2. Processus de vente sur internet : [ww.ephor.fr](http://www.ephor.fr)**

L'acheteur, qui souhaite acheter un produit ou un service, via le site internet, doit obligatoirement :

- remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées,
- vérifier puis valider son panier en ligne (références des produits ou services choisis ..),
- effectuer le paiement dans les conditions prévues,
- confirmer sa commande, son règlement et les détails de livraison de la commande.

La confirmation de la commande entraîne acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. EPHOR communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée.

### **A. La commande**

L'utilisateur a la possibilité de passer sa commande :

- soit directement sur le site internet : [www.ephor.fr](http://www.ephor.fr)
- soit par email à l'adresse email suivante : [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr)

Nous nous engageons à accepter votre commande dans les termes des présentes conditions générales de vente. Nos offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. En cas de non-disponibilité d'un article commandé, conformément à l'article L 121-20-3 du Code de la Consommation, nous nous engageons à en informer au plus vite le client par écrit (email) pour l'informer des nouveaux délais de livraison. Si ces derniers ne sont pas satisfaisants pour le client, nous lui proposerons un produit de remplacement à un prix similaire ou nous procéderons à l'annulation de la commande et au remboursement de cette dernière. Les remboursements se feront exclusivement par virement bancaire ou sous forme de bons d'achat ou code de réduction. À noter que si un bon d'achat a été utilisé pour le paiement de la commande, le remboursement est fait en priorité sur ce mode de paiement.

Les stocks indiqués sur le site internet sont les stocks de notre entrepôt à J-2. Exemple : nous sommes mercredi, les stocks indiqués sont ceux du lundi 48h avant.

La préparation et l'envoi de votre commande seront déclenchés dès réception du paiement et de sa validation par nos soins. Dès que le colis a été envoyé par nos équipes, vous serez prévenu par email.

Dans le cas où la commande est incomplète, EPHOR se réserve le droit d'expédier la commande lorsque la totalité des articles de la commande est en stock. Le client peut demander à EPHOR une livraison immédiate de la commande incomplète moyennant une prise en charge des frais de port pour le deuxième envoi et les potentiels envois ultérieurs.

En cas d'annulation de votre part, d'une partie ou de la totalité de la commande et qui a nécessité de notre côté, une commande auprès de nos fournisseurs, un montant de participation aux frais de port peut être appliqué sur les produits restants de votre commande. Vous en serez avertis par email.

Pour les paiements en ligne via carte bancaire, nous nous réservons le droit de demander au client une preuve supplémentaire qu'il est bien le propriétaire de la carte bancaire dont il a saisi les numéros lors de la validation de commande. Ces vérifications supplémentaires n'auront toujours que pour but d'éviter

de nombreuses utilisations frauduleuses de ces cartes bancaires à l'insu de leurs propriétaires.

EPHOR conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le consommateur dans le cadre de sa commande, frais divers et taxes comprises.

Le transfert de propriété d'un bien acheté sur [www.ephor.fr](http://www.ephor.fr) par le consommateur à une tierce-personne ne sera pas pris en charge par la société EPHOR. Seul l'acheteur d'origine de ce bien pourra prétendre accéder aux clauses des présentes conditions générales de vente.

Les registres et données informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société EPHOR dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Ils pourront être produits à titre de preuve.

EPHOR présente sur son site internet, [www.ephor.fr](http://www.ephor.fr), les produits à vendre avec les caractéristiques nécessaires qui permettent de respecter l'article L 111-1 du Code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour le consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

## **B. Le Prix**

Les prix de vente des produits que nous vous proposons sur le site [www.ephor.fr](http://www.ephor.fr) s'entendent nets toutes taxes comprises (TTC). Ils sont garantis sous réserve de modification du taux de TVA. En effet, si celui-ci venait à changer, la répercussion serait immédiate sur tous nos prix de vente. Ces prix s'entendent hors frais d'emballage, de transport et de dédouanement (exportations). En cas d'erreur de prix lorsque celui-ci est manifestement dérisoire, c'est-à-dire sans rapport avec la valeur réelle du produit commandé (ex : 1 raquette de badminton à 1 euro, 1 bobine de cordage à 2 euros), EPHOR se réserve le droit de ne pas livrer le client et cette commande sera annulée ou retournée à EPHOR par le client si elle avait dû être livrée par erreur.

Dans votre colis, nous vous adresserons une facture détaillée faisant apparaître tous les produits commandés (pour une commande donnée). Le montant de la TVA sera également mentionné (ce qui donnera la possibilité aux sociétés ou professions libérales assujetties à la TVA de la récupérer).

Conservez précieusement cette facture : elle vous sert de bon de garantie. Le paiement de la totalité du prix de votre commande doit être réalisé et validé par nos soins pour lancer la préparation et l'envoi de celle-ci. À aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Les articles seront expédiés hors taxes s'ils sont expédiés dans un pays hors Union européenne ou dans les DOM TOM. Cependant les clients seront obligés de déclarer ces articles à leur réception.

## **C. Paiement/Règlement**

La validation du paiement de votre commande par nos soins déclenche l'envoi de la marchandise.

Dans tous les cas, la société EPHOR se réserve le droit de ne pas honorer une commande venant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel il existe un litige de paiement en cours d'administration.

Vous avez le choix entre plusieurs modes de paiement.

### **PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE :**

C'est le moyen le plus sûr et le plus rapide pour recevoir votre commande rapidement.

La transaction sécurisée (toutes les données sont cryptées SSL) est gérée directement par la banque et dotée du protocole d'authentification 3D Secure pour éviter toute fraude possible.

### **PAR CHÈQUE :**

Vous pouvez également utiliser ce moyen de paiement et nous le faire parvenir à l'adresse suivante : EPHOR - 1 Rue Yves Farge 93100 MONTREUIL.

Veillez à bien noter votre numéro de commande au dos de votre chèque.

Pour tout règlement par chèque, EPHOR se réserve le droit d'exercer un délai supplémentaire de 15 jours calendaires entre la date d'encaissement du chèque en banque et l'expédition effective de la commande, dans le cadre de nos procédures anti-fraude. En cas de rejet du chèque par la banque, la commande sera annulée et le client en sera notifié par écrit.

*PAR VIREMENT BANCAIRE :*

Vous pouvez choisir de payer par virement au compte de EPHOR. Vous pouvez nous contacter par email ([contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr)) afin que l'on vous adresse nos coordonnées bancaires (RIB) dans les plus brefs délais.

*AUTRES MOYENS DE PAIEMENTS, DEVICES ÉTRANGÈRES :*

Tout autre mode de paiement et/ou devise devrait faire l'objet d'un accord spécifique et pourra entraîner des frais. Les frais générés par le paiement seront à la charge du client.

Les codes de réductions sont cumulables, mais ils disposent systématiquement d'une période de validité.

ATTENTION : nous ne bloquons le stock qu'une fois le paiement reçu. Ne pas tarder à régler votre commande pour éviter des problèmes de ruptures.

#### **D. TVA et taxes**

##### LIVRAISON DANS LES DOM TOM ET EN SUISSE

Toute commande dont la livraison est prévue dans les DOM-TOM ou en Suisse est exonérée de TVA métropolitaine. Ainsi, pour toutes commandes en Suisse ou dans les DOM-TOM, nous reviendrons vers vous par email dans les plus brefs délais pour poursuivre votre commande.

Il appartiendra à l'acheteur de dédouaner ses marchandises en acquittant les droits et taxes à l'entrée du département, du territoire ou du pays de livraison.

##### LIVRAISON DANS L'UE ET EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

Toute commande dont la livraison est prévue dans l'UE est assujettie à la TVA Française (20%). Vous n'avez pas de taxe à payer à réception de votre colis. Des frais de douane peuvent s'appliquer lors de la réception du colis aux personnes exonérées de TVA.

#### **E. Livraison**

EPHOR livre ses produits en France métropolitaine et DOM TOM ainsi que dans les pays suivants : Allemagne, Luxembourg, Suisse, Belgique, Italie, Monaco, Andorre et l'Espagne.

Les commandes sont expédiées dans les 72h ouvrées qui suivent la commande. Si ce n'est pas le cas, EPHOR vous avertira par email. Si vous souhaitez avoir des informations sur nos stocks ou sur votre commande (livraison urgente) merci de nous écrire à [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr).

Le mode de transport est strictement choisi par EPHOR. Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande ou à l'adresse du point relai pour une livraison en point relai. Le délai de livraison est de maximum 15j ouvrés. Dans le cas d'une commande avec plusieurs dates de livraison pour les produits (par exemple un produit en stock et un produit qui ne sera disponible que dans 2 semaines), la livraison se fera en une fois lorsque l'ensemble des produits seront disponibles. Si vous souhaitez une livraison partielle, cela peut engendrer des frais de port à votre charge pour les livraisons supplémentaires. Ces derniers dépendront du montant de la commande à expédier lors de chaque livraison.

Le client a l'obligation légale et contractuelle de vérifier l'état physique du ou des colis à la livraison en présence du livreur.

#### NON-RÉCEPTION DE VOTRE COLIS

Si vous n'avez aucune nouvelle de votre colis 15 jours après avoir reçu l'avis d'expédition (que vous recevrez automatiquement par email), nous vous invitons à nous contacter par email à [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr). Nous ferons alors le nécessaire pour ouvrir une enquête. Si votre colis est considéré comme perdu, nous ferons alors le nécessaire pour vous faire partir, dans les plus brefs délais, et à nos frais, un nouveau colis. Si le ou les produits de votre commande ne sont plus en stock, nous prendrons contact avec vous afin de trouver un arrangement (produit équivalent et au même prix ou remboursement de votre commande).

Nous déclinons toute responsabilité quant à l'allongement des délais de livraison du fait du transporteur, notamment en cas de perte ou vol des produits ou de grève de la part des sociétés de transport.

#### LA RÉCEPTION DU COLIS :

En cas d'absence, un avis de passage de la poste ou du transporteur sera déposé dans votre boîte aux lettres. Si ce colis a été livré par la Poste, c'est à votre bureau de poste que vous pourrez récupérer votre colis. Sinon, il suffit de rappeler le transporteur afin de convenir d'un nouveau rendez-vous.

Vérifiez le colis immédiatement devant le livreur ou le facteur. En cas de constatation d'un colis détérioré, formulez aussitôt des réserves\* sur le bordereau qui vous est présenté et contactez-nous. Nous vous tiendrons au courant sur les démarches à suivre afin de recevoir au plus vite les articles abîmés.

\* Aucune démarche et aucun remboursement ne sera possible dès lors qu'aucune réserve n'aura été émise lors de la livraison du colis.

#### F. Retour et Rétractation

Conformément aux articles L 121-20 et suivants du Code de la Consommation, vous disposez légalement d'un délai de 14 jours pour exercer ce droit de rétractation sans avoir à justifier des motifs ni à payer des pénalités. Par notre engagement Satisfait ou Remboursé, nous nous engageons à vous répondre dans les plus brefs délais. Les marchandises devront être renvoyées dans un état neuf et propre à la revente dans son emballage d'origine, accompagnées de la facture, les frais de retour étant à votre charge.

- Raquettes : Afin que le retour d'une raquette soit accepté, vous devez respecter 3 conditions : la raquette ne doit comporter aucune trace d'éraflures ou d'impacts sur le cadre de la raquette. Le cordage de la raquette doit être neuf et ne comporter aucune trace d'usure. Le plastique sur le grip doit être présent et intact.
- Chaussures de sport : Les chaussures doivent être renvoyées avec la boîte à chaussures correspondant au modèle acheté. Les chaussures doivent être impérativement neuves et en aucun cas n'avoir été portées.
- Sacs, Vêtements, Cordages, Grips et Accessoires : Le produit se doit d'être neuf et en aucun cas avoir été utilisé. L'emballage doit être intact afin que le retour soit accepté.  
Les sous-vêtements ainsi que les maillots de bain ne peuvent être ni repris ni échangés pour des questions d'hygiène.

Cependant en application de l'article L 121-20-2, le droit de rétractation de 14 jours ne peut être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés

(flocage, cordage sur les raquettes...) et les biens susceptibles de se détériorer rapidement (cordages, grip...). La garantie « satisfait ou remboursé » ne s'applique également pas à ces biens.

Nous vous avons détaillé les différents cas de retour qui peuvent arriver pour vous aider au maximum dans votre démarche. N'hésitez pas également à consulter les FAQ ou à nous contacter pour tous cas spécial : [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr).

### **G. Garantie et Service-Après-Vente (SAV)**

a. Informations générales. Indépendamment de toute garantie commerciale pouvant être accordée à l'acheteur, la société EPHOR reste tenue des défauts de conformité du bien vendu conformément aux articles L217-3 à L217-12 du code de la consommation français. EPHOR reste également tenu de la garantie légale des vices cachés dans les conditions fixées aux articles 1641 à 1648 du Code civil, ainsi qu'à l'article 2232 du même code.

b. Si le produit n'est pas conforme, il fera l'objet d'une analyse minutieuse de notre part et sera retourné au fournisseur afin de valider si celui-ci présente ou non un défaut. La procédure prend environ 45 jours. Toutefois, cette garantie ne s'appliquera pas en cas de problème causé par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée du produit par l'acheteur. EPHOR attire l'attention du client sur les défauts ou dysfonctionnements pouvant n'être que les conséquences d'une mauvaise manipulation ou utilisation du matériel.

c. Si le produit du client s'avérait défectueux pendant la période de garantie légale ou commerciale ou non conforme à la commande, il effectue une demande de Service-Après-Vente auprès de EPHOR : [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr). Pour ce faire le client doit envoyer son produit en colissimo, à ses frais, à l'adresse suivante : EPHOR - 1 rue Yves Farge 93100 Montreuil. Le bon de retour complété, ainsi que la facture, doit être présent dans le colis. Vous obtiendrez le bon de retour en nous contactant sur l'une des adresses suivantes : [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr). Après traitement du SAV, EPHOR s'engage à revenir vers vous dans un délai de 10j suivant la date de réception de la demande écrite et des produits. S'il manque une de ces choses, la demande ne pourra être traitée.

d. Le consommateur est expressément informé que EPHOR n'est pas le fabricant des produits présentés dans le cadre du site Web, sauf exception, signalé par écrit dans la facture.

### **Article 3. Formation du contrat (hors site internet) :**

A. La durée de validité des offres EPHOR est de 15 jours calendaires à compter de leur date d'établissement ; passé ce délai, elles seront réputées caduques ou devront faire l'objet d'une nouvelle confirmation par écrit de la part de la société EPHOR.

B. Que la commande ait été ou non précédée d'une offre de EPHOR, le contrat est réputé conclu lorsque l'Acheteur, après avoir passé commande à EPHOR par écrit, a reçu l'acceptation de commande par EPHOR. Cette acceptation de commande sera donnée par EPHOR en principe dans un délai de 3 jours calendaires à compter de la réception du bon de commande signé par l'acheteur. Toutefois, l'acceptation par EPHOR pourra également résulter de l'expédition des produits.

C. EPHOR n'est liée par les engagements qui pourraient être pris par ses représentants ou employés, que sous réserve d'une confirmation écrite et signée émanant d'une personne dûment habilitée de la société EPHOR (président, actionnaire majoritaire, directeur général).

D. En cas de divergence entre la commande et l'acceptation du vendeur (EPHOR), l'acceptation de la

commande par EPHOR détermine le contenu de la commande à moins que l'Acheteur ne l'ait refusée par écrit dans les 8 jours calendaires suivant la date d'envoi de ladite acceptation (ou le cas échéant la date de réception de la commande envoyée).

E. Une fois acceptée par EPHOR, aucune commande ne pourra être annulée ou modifiée par l'acheteur sauf accord écrit et préalable de EPHOR et sous réserve que l'ensemble des frais résultant de cette annulation ou modification soit pris en charge et réglé par l'Acheteur.

**3.1 Contenu du contrat :** Les offres, devis ou acceptations de commande de EPHOR sont strictement limités aux fournitures et/ou prestations qui y sont expressément mentionnées.

### **3.2 Documentation :**

3.2.1 Les tarifs, caractéristiques et composants des produits figurant sur les catalogues et imprimés de EPHOR sont donnés à titre indicatif. Ces données n'ont valeur contractuelle que si elles sont expressément indiquées ou rappelées dans l'offre ou l'acceptation de la commande de EPHOR. Nos tarifs sont susceptibles d'être modifiés sans préavis de notre part en fonction des circonstances économiques, fluctuations monétaires ou autres (exemple : changement de taux de TVA).

3.2.2 Nos prix s'établissent en fonction des grilles de tarifs préalables, par article et par référence, ils s'entendent toutes taxes comprises (TTC), en euros. Pour toutes commandes, des frais de port sont à la charge de l'Acheteur sauf suite à un accord écrit et signé émanant d'une personne dûment habilitée par EPHOR pour prendre une telle décision. Le port reste à la charge entière du client et il sera facturé à l'Acheteur au départ de nos entrepôts.

### **3.3 Mode de règlement :**

3.3.1 Sauf stipulations contraires figurant dans l'offre ou l'acceptation de la commande, les factures sont à payer en totalité lors de la commande, afin que celle-ci soit prise en compte. Les avoirs éventuels ne peuvent être imputés sur un règlement qu'après établissement par nos services d'une pièce comptable justificative. Constitue un paiement au sens du présent article, non pas la simple remise d'une traite, mais son règlement total à l'échéance. Le client est libre de régler en espèce (inférieur à 1.000€), en virement bancaire ou en chèque.

À noter que pour un paiement en chèque, un délai de vérification de ce dernier, d'au minimum 15 jours ouvrés peut être imputé et que cela peut entraîner un différé d'expédition et donc de livraison.

ATTENTION : pour tous nouveaux clients, le règlement total de la facture est à effectuer avant l'expédition.

Une fois le paiement réceptionné, l'expédition aura lieu.

3.3.2 Retards de règlements : En cas de non-paiement d'une seule échéance ou de retard de paiement de l'Acheteur, EPHOR pourra suspendre l'exécution de toutes les commandes en cours jusqu'à complet paiement des sommes dues en principal. Tout retard de paiement entraînera en outre de plein droit à la charge de l'Acheteur le paiement d'un intérêt de retard égal au taux du marché monétaire au jour le jour majoré de 5%, le tout sans préjudice de tous autres recours.

3.3.3 Tout retard de paiement à la date d'échéance entraînera de droit à une indemnité forfaitaire de 40€ en application des articles L. 441-3 et L.441-6 du code du commerce, décret d'application L.441-5.

3.3.4 EPHOR pourra, si bon lui semble, procéder à la résolution de la commande en cause 8 jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, et obtenir réparation de l'entier préjudice subi par elle (y compris les frais et honoraires liés à toute action engagée par EPHOR pour préserver ses droits). La résolution pourra non seulement frapper la commande en cours, mais toutes les commandes en cours ou livrées, que le paiement soit échu ou non. Dans tous les cas qui précèdent, les sommes qui seraient dues pour d'autres livraisons deviendront immédiatement exigibles de plein droit si EPHOR n'opte pas pour la résolution des

commandes correspondantes.

3.3.5 Toute dégradation de la situation financière de l'Acheteur résultant notamment d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, d'une cession, d'un nantissement, d'une mise en location-gérance ou d'un apport de fonds de commerce ayant, selon EPHOR, un effet défavorable sur le crédit de l'Acheteur, pourra justifier par EPHOR l'exigence de garanties ou d'un règlement comptant ou par traite payable à vue, avant l'exécution des commandes reçues. À défaut, EPHOR pourra, si bon lui semble, se considérer déchargée de ses obligations au titre de la commande en cours et l'Acheteur devra indemniser EPHOR de tout préjudice qui en résulterait.

### **3.4 Expédition et Livraison**

EPHOR décide du meilleur mode d'expédition de la marchandise (transporteur agréé), sans instruction précise du client. Nos marchandises voyagent aux risques et périls des destinataires qui, en cas d'avarie ou retard, doivent exercer eux-mêmes tout recours auprès des compagnies de transport, quel que soit le mode d'expédition (en règle générale, il s'agit d'établir sous 48 heures toute réserve par courrier recommandé au transporteur).

Tout service express de livraison demandé par le client est intégralement pris en charge par le client (par exemple : les Chronopost demandés par les clients leur seront facturés).

3.4.1 La livraison est réputée avoir lieu lorsque les produits sont mis à la disposition de l'Acheteur à l'endroit indiqué dans l'offre ou l'acceptation de la commande, ou à défaut dans le bon de commande.

3.4.2 EPHOR se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles avec facturations partielles correspondantes.

3.4.3 Si l'Acheteur ne réceptionne pas les produits au lieu et à la date de livraison prévue conventionnellement, il sera néanmoins tenu de respecter les échéances de paiement contractuelles.

Dans ce cas, les produits seront stockés par EPHOR dans un lieu de son choix, aux frais, aux risques et périls de l'Acheteur, EPHOR déclinant toute responsabilité subséquente à cet égard.

3.4.4 Si l'Acheteur estime que les produits livrés présentent des vices apparents ou ne sont pas conformes aux spécifications de la commande, il devra en avvertir EPHOR par écrit, e-mail ou lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 8 jours calendaires au plus tard à compter de la livraison sous peine de perdre tous les recours à l'encontre de EPHOR. L'Acheteur devra fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatées.

3.4.5 Tout retour de produits doit faire l'objet d'un accord écrit de EPHOR. Les frais et risques du retour seront à la charge de l'Acheteur. Aucun retour de produits ne sera accepté après un délai de 30 jours ouvrables suivant la livraison. Toute reprise acceptée par EPHOR entraînera, le cas échéant constitution d'un avoir au profit de l'Acheteur, après vérification quantitative et qualitative des produits retournés.

### **3.5 Passation (ou annulation) d'ordre :**

Toute commande ou annulation devra être confirmée par écrit et faire figurer le numéro de la commande à minima et le numéro client attribué lors de l'ouverture du compte client (le cas échéant). Ceci permet un traitement plus rapide des commandes par nos services administratifs et d'éviter les erreurs de destinataire. Toute erreur dans le libellé de la commande entraînant une erreur de livraison (référence, désignation ou quantité) demeure sous l'entière responsabilité du client et la marchandise ne pourra être en aucun cas reprise par nos services.

### **3.6. Transfert des risques :**

Sauf disposition contraire figurant dans l'offre ou l'acceptation de la commande, l'Acheteur assumera les risques de perte et de détérioration des produits ainsi que les dommages qu'ils pourraient occasionner, à compter de l'expédition de la marchandise au client (départ entrepôts EPHOR). Toutefois, ce transfert des risques s'opérera en cas de fabrication spécifique lors de l'arrivée de la marchandise aux frontières européennes. En conséquence, l'Acheteur devra souscrire une assurance garantissant ces risques à



compter de cette date.

### **3.7 Délais de livraison :**

Nos délais de livraison sont communiqués à titre indicatif, ils sont en moyenne de 15 jours calendaires. En aucun cas, l'Acheteur ne pourra réclamer de dommages et intérêts ou d'indemnité quelconque pour tout retard de livraison.

### **3.8 Personnalisation :**

Lors d'une commande, certains articles sont soumis à personnalisation. Dans ces cas-là, la prise en compte de la commande sera effective lorsque EPHOR aura accepté le bon de commande et l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation de la personnalisation (images, plans, dimensions, couleur ...). Cela peut faire augmenter le prix de la commande et les délais de livraison. Dans tous les cas, ces informations seront envoyées au client et un bon à tirer (B.A.T) sera soumis, à l'Acheteur, pour approbation, conformément aux spécifications du client. Un premier exemplaire test sera fait et il sera soumis, à l'Acheteur, pour approbation. Une fois le B.A.T et l'exemplaire tests validés, la personnalisation du reste de la commande sera effectuée. Toute modification pouvant entraîner des frais supplémentaires, EPHOR se réserve le droit de facturer les modifications ou les articles non conforme ; à raison d'une majoration maximale de 5% du montant de la commande en question. Toute commande personnalisée ne peut en aucun cas être annulée après validation de l'accord B.A.T.

### **3.9 Réserve de propriété :**

EPHOR conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité de la commande. Le défaut de paiement de l'une des échéances pourra entraîner la revendication par EPHOR de ses biens. L'acheteur est autorisé dans le cadre de l'exploitation normale de son activité à revendre les produits objet de la commande, sous réserve d'informer par écrit les sous-acquéreurs de l'existence de cette clause de réserve de propriété et d'en avertir EPHOR, afin qu'elle puisse préserver ses droits.

### **3.10 Force majeure- Cause d'exonération :**

En cas de survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances telles qu'incendie, inondation, conflit de travail, grève (soit chez EPHOR soit chez ses fournisseurs), mobilisation, réquisition, embargo, impossibilité d'être approvisionné faisant obstacle ou rendant déraisonnablement onéreuse l'exécution de ses obligations nées de la commande, les délais d'exécution seront prorogés de la durée des dits événements et devront être exécutés spontanément dès leur cessation. EPHOR avertira par écrit dans les meilleurs délais l'Acheteur de la survenance de tels événements aussi bien que de leur cessation.

Si par la suite de ces événements l'exécution du contrat devient impossible pendant une durée de 2 mois successifs, chacune des parties pourra résilier le contrat par simple notification écrite sans aucune indemnité de part et d'autre.

### **3.12 Litiges sur marchandise :**

Le client (ou son prestataire de service) est responsable du contrôle de la conformité de la marchandise livrée par rapport à sa commande initiale (référence, coloris, taille, quantité) ainsi que du contrôle de non-défectuosité des produits réceptionnés. EPHOR ne reprendra aucune marchandise marquée ou altérée par un marquage (effacé), la marchandise devra être obligatoirement restituée dans l'exact conditionnement d'origine.

Toute réclamation doit être formulée à EPHOR par écrit, e-mail et/ou lettre recommandée dans les 8 jours suivant la réception de marchandise (le bordereau du transporteur faisant foi, celui-ci comportant expressément le type ou la quantité d'articles manquants ou détériorés). Passé ce délai, plus aucune suite n'y sera réservée. Le fait d'une réclamation ne délie nullement l'acheteur de ses obligations de

paiement de la facture dans les délais convenus. Les avoirs éventuels s'établissent à réception des marchandises dont le litige a été dûment constaté. Aucun retour en port dû ne sera accepté. Les marchandises litigieuses seront échangées après constat ou réparées, en cas de défectuosité de fonctionnement, dans un délai en fonction du plan de charge du S.A.V. Celles-ci peuvent être remplacées (en cas d'impossibilité de réparation) par un modèle identique sans marquage, ou un modèle de valeur équivalente en cas de rupture de stock.

### **3.13. Licences - Autorisations :**

L'acheteur fera son affaire personnelle et devra être en possession des licences d'importation ainsi que de toutes les autres autorisations officielles et autorisations de paiement éventuellement nécessaires. L'Acheteur ne sera pas libéré de ses obligations au cas où il ne pourrait produire ces documents et devra alors payer les produits tenus à sa disposition dans les délais indiqués ci-dessus.

L'Acheteur devra conformément aux incoterms de la Chambre de Commerce international, se renseigner lui-même sur d'éventuels droits de marques pour des modèles déposés qui pourraient être allégués par d'autres bénéficiaires. EPHOR décline toute responsabilité à ce sujet. L'Acheteur reconnaît en passant commande à EPHOR avoir pris connaissance des obligations attachées à la distribution des articles sous licence de la collection EPHOR. L'exploitation des visuels de nos articles, la reproduction des marques et logos en dehors des supports fournis par EPHOR sont strictement interdites sauf accords express formulés par écrit par notre société.

### **3.14 Données personnelles et droit d'opposition**

Les informations recueillies à l'occasion de l'établissement du devis sont collectées et enregistrées par l'entreprise aux fins de réalisation de la prestation et de gestion des éventuelles réclamations. Seules les données strictement nécessaires à ces finalités sont conservées, et ce, pendant une durée de trois ans. Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2014-344 du 17 mars 2014, dites Informatique et libertés, et au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données.

Vous pouvez également vous opposer, pour un motif légitime, à l'utilisation de vos données. Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez adresser un courrier électronique à [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr) en précisant dans l'objet " Droit des personnes" et en joignant la copie de votre justificatif d'identité.

### **3.15. Compétence :**

Les parties soumettent les présentes conditions générales de vente à la loi française. Tout litige auquel pourra donner lieu la commande ou qui en sera la suite ou la conséquence sera de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Bobigny même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## **ARTICLE 4 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les droits de propriété intellectuelle sur les documents contenus dans ce site et chacun des éléments créés pour ce site sont la propriété exclusive de EPHOR et/ou de ses fournisseurs. La reproduction de tout document publié sur le site est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon, et, sanctionnée au titre de la propriété intellectuelle sauf autorisation écrite préalable d'une personne dûment habilitée d'EPHOR.

## **ARTICLE 5 - FICHIERS CLIENTS ET INFORMATIONS LÉGALES**

Afin de répondre à vos besoins et assurer un service à distance, nous sommes amenés à enregistrer certains éléments vous concernant, tels que vos noms et prénoms, votre date de naissance, votre genre, votre profession, votre adresse et vos coordonnées de contact. Ces informations sont indispensables pour le traitement et l'acheminement de vos commandes. Les informations ainsi recueillies sont à usage purement interne.

Tout inscrit à la lettre d'informations électronique accepte de recevoir des e-mails d'informations sur les offres d'EPHOR et ses partenaires. Pour ne plus être abonné à la mailing liste, l'abonné devra envoyer un e-mail à [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr)

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de modification aux données vous concernant. Les informations qui vous concernent sont destinées à EPHOR. Nous pouvons être amenés à transmettre vos adresses e-mails uniquement, aux partenaires suivants : COACHOTOP et CLUBOTOP.

## **ARTICLE 6 - DONNÉES PERSONNELLES ET COOKIES**

Lors de la création d'un compte client, EPHOR collecte certaines données personnelles du client indispensables à la passation de la commande. La société EPHOR déclare expressément que lesdites données ne seront utilisées que pour son exploitation personnelle. Elles pourront être transmises à ses partenaires contractuels et éventuels sous-traitants pour l'exécution de tâches nécessaires à la bonne gestion de la relation commerciale. Toutes les données seront traitées de manière confidentielle conformément aux dispositions légales sur la protection des données en vigueur. En application des articles 38 à 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux traitements de données le concernant en adressant un email à [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr).

Le « cookie » est un fichier installé sur votre terminal, permettant de stocker des informations relatives à votre navigation sur notre site internet (paramètres de langue, temps de connexion, pages visitées ...). Les cookies permettent d'optimiser et de rendre plus agréable la navigation du client sur le site [www.ephor.fr](http://www.ephor.fr). Ils permettent également de proposer des offres et des services personnalisés. En aucun cas, les cookies ne permettent d'identifier personnellement un internaute. En poursuivant la navigation sur le site EPHOR, l'internaute accepte l'utilisation des cookies.

## **ARTICLE 7 : Archivage – Preuve**

La société EPHOR archivera les bons de commande et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés de la société EPHOR seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

## **ARTICLE 8 - SERVICE CLIENT - MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION**

Pour toute question ou difficulté relatives à un achat effectué sur le site [www.ephor.fr](http://www.ephor.fr), le service client est à joindre par email à : [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr). Avant tout processus de médiation, le client s'engage à dialoguer avec la société EPHOR.

Conformément à l'article L 612-2 du Code de la consommation, l'une des conditions préalables à l'examen du litige par une société indépendante est la suivante : le consommateur doit justifier avoir tenté de résoudre préalablement son litige directement auprès du Service client de EPHOR, par une réclamation portée par courrier ou courrier électronique.

#### **ARTICLE 9 - DROIT APPLICABLE / LITIGES**

Les litiges découlant de l'application des présentes conditions générales de vente sont soumis au Droit Français devant les Tribunaux compétents du lieu du siège social de la société EPHOR.

#### **ARTICLE 10 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Pour toute demande relative à notre politique de protection des données personnelles et à l'exercice de vos droits, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse email suivante : [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr).

**EPHOR, SAS au capital de 100€, 1 rue Yves Farge 93100 MONTREUIL**

**SIREN : 882 922 248 // SIRET : 882 922 248 00019**

**Téléphone 06 13 18 94 54 / Mail : [contact@ephor.fr](mailto:contact@ephor.fr)**