

Edition CGV du 14 Juin 2025 (annule et remplace toute version antérieure des conditions générales de vente).

ROBRISERV SAS - 19, Avenue Lascos - ZI Ecopolis Sud - 13500 Martigues - Tél : 04.42.75.87.19 – Site : <https://www.robriserv.com>
Capital : 30 000,00 € - Siren : 451070742 - APE 46.74B – RCS Aix en Provence: 451070742 - N° TVA intracom : FR61451070742

1 GÉNÉRALITÉS

1. Application

- Les présentes CGV régissent les ventes entre Robriserv SAS, ci-après "le Vendeur", et ses clients professionnels (B2B). Elles constituent, conformément à l'article L441-1 du Code de commerce, le socle unique de leur relation commerciale.
- Exceptionnellement, le Vendeur accepte les commandes des particuliers (B2C), après validation expresse, et minimum de commande de 30 €. Elles restent soumises aux présentes CGV, sous réserve des dispositions impératives du Code de la consommation.
- Les commandes passées à nos commerciaux, agents ou distributeurs ne nous lient qu'à la seule condition d'être confirmées par nous.
- Toute commande implique l'adhésion pleine et entière aux présentes CGV, qui prévalent sur toute clause contraire figurant dans les documents du Client.

2. Propriété intellectuelle / documents indicatifs

- Le Vendeur conserve la propriété intellectuelle des propositions techniques et documents (plans, schémas, etc.) qu'il élabore, et ne peuvent être transmis à des tiers sans autorisation écrite, même en cas de non-suivi de commande.
- Les renseignements (photos, descriptions, tarifs, etc.) figurant dans nos supports sont donnés à titre indicatif et sans valeur contractuelle.

2 COMMANDES

1. Acceptation

- Le contrat de vente est réputé conclu dès la confirmation du client par tout moyen (signature du devis, commande en ligne, accord verbal ou écrit, ...). Une commande en ligne est acceptée sauf erreur manifeste (bug, rupture de stock imprévue, frais de transport réels excessifs, etc.).
- Jusqu'à l'expédition des produits, le Vendeur peut refuser, résilier ou modifier les conditions de vente en informant le Client par écrit. Notamment si les conditions d'exécution deviennent insatisfaisantes ou si un imprévu rend son exécution impossible ou excessivement onéreuse.
- Le Vendeur peut proposer une modification. Le Client dispose de 7 jours pour l'accepter ou la refuser. L'absence de réponse vaut acceptation. En cas de refus, la commande est résiliée sans indemnité. Le Client est remboursé, à l'exception des frais déjà engagés par le Vendeur pour les commandes ou prestations spéciales, lesquels ne sont pas remboursables.

2. Annulation / Résiliation / Rétractation

- Aucune commande ne peut être annulée, modifiée ou résiliée par le Client, sauf accord écrit du Vendeur.
- L'acheteur professionnel (B2B) n'a aucun droit de rétractation, sauf s'il remplit les conditions spécifiques (articles L221-3 et suivants du Code de la consommation). S'il est éligible, les modalités de rétractation des Acheteurs particuliers s'appliquent.
- L'Acheteur particulier (B2C) dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception du bien ou de l'acceptation de l'offre de service. Sa décision doit être notifiée sans ambiguïté, par courrier avec Accusé de Réception. Le remboursement interviendra dans un délai de 14 jours à compter de la demande de rétractation, mais pourra être différé jusqu'à récupération effective du produit. Les conditions de l'article "Retour et réclamations" s'appliquent.

3. Exclusions à l'annulation, la modification ou la rétractation

- Les commandes de produits personnalisés (plans, fabrications sur mesure) ou fabriqués à la demande sont fermes et irrévocables dès l'engagement de production ou de frais. Sont également exclus : les produits périssables et contenus numériques.
- Pour les conditions de retour, se reporter à l'article "Retour / Réclamations / Remboursement".

4. Imprévision.

- En cas de circonstances imprévues (ex. hausse exceptionnelle des coûts, modification légale...), les parties renégocieront de bonne foi.
- À défaut d'accord sous 1 mois après notification par LRAR, la partie lésée peut résilier la commande sans indemnité. Néanmoins, tout paiement déjà effectué restera acquis au Vendeur à hauteur des frais engagés ou prestations partiellement réalisées. Seul le solde excédentaire pourra faire l'objet d'un remboursement.

3 FORCE MAJEURE

- Le Vendeur ne saurait être tenu responsable en cas de retard ou d'inexécution résultant d'un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et extérieur, rendant impossible l'exécution normale de ses obligations. Sont notamment concernés, sans caractère limitatif : grèves, lock-out, incendies, épidémies, embargos, accidents, pénuries de matières premières, pannes ou défaillances majeures des équipements, épidémies et tout autre événement impactant l'exécution du contrat, la Société, ses fournisseurs, ses sous-traitants.
- En tel cas, les délais contractuels sont prolongés de la durée de l'empêchement. Si l'événement se poursuit au-delà d'un mois, la commande pourra être résiliée de plein droit par chacune des parties, sans indemnité. Le Vendeur s'efforcera d'informer le Client dans les meilleurs délais de la survenance et des conséquences prévisibles du cas de force majeure.

4 PRIX ET TARIFS

- Les offres de prix (devis, propositions) sont valables 1 mois, sauf mention contraire sur le document du Vendeur. Les prix appliqués sont ceux figurant dans notre offre (devis, bon de commande, confirmation de commande, proposition rectificative...).
- Seul le prix de référence établi par notre logiciel de gestion commerciale fait référence. Les commandes passées sur internet sont susceptibles de modification tel que défini à l'article "Acceptation".
- Le Vendeur pourra solliciter une re-confirmation auprès du Client en cas d'indisponibilité de stock, ou si ses fournisseurs modifient leurs tarifs ou délais, notamment en cas de fluctuation significative (matières premières, approvisionnements, transports...), ou pour tout autre motif légitime affectant substantiellement les conditions de la commande
- Sauf stipulation particulière, nos prix s'entendent nets, hors taxes (H.T.), départ magasin ou entrepôt, non emballés.
- Nos emballages standards sont cartons ou pochette. Tout autre emballage entraîne des frais d'emballage spécial, à la charge du Client. Les frais de transport, d'assurance ou de douane sont à la charge du Client, sauf accord écrit contraire.
- Pour toute commande d'un montant net HT inférieur à 15 €, un montant de 15 € HT sera facturé.
- Certains certificats ou prestations spécifiques (CCPU, marquage Atex, etc.) peuvent être facturés en supplément.

5. Poids et quantités

- Les poids et les quantités indiqués sur nos tarifs et autres supports sont donnés à titre indicatif et ne peuvent être invoqués pour refuser ou contester la livraison des produits.
- Conformément aux tolérances admises dans la profession, les poids et les quantités livrés peuvent varier de $\pm 5\%$ (produits standard) ou $\pm 10\%$ (produits spécifiques réalisés à la demande de l'acheteur)

5 TRANSPORT / LIVRAISON / RÉCEPTION / RISQUES

- Les délais annoncés, quel qu'en soit l'objet, sont indicatifs et sans engagement.
- En cas de commande après rupture de stock ou passée tardivement (jour ouvré après 16h), l'expédition peut être différée.
- Sauf accord écrit, le Vendeur choisit le transporteur, qui agit pour le compte et aux risques du Client. Aucun retard ne peut donner lieu à annulation ou indemnité.
- Le Client supporte les risques du transport et doit vérifier à réception l'état, la quantité et la conformité des produits livrés.

6 VENTE À L'INTERNATIONAL

- Pour les livraisons internationales, les Incoterms indiqués sur la commande s'appliquent. Sauf accord contraire exprès, le Client supporte tous les frais douaniers, taxes et coûts liés à l'importation. Il doit obtenir toutes les autorisations nécessaires et souscrire une assurance couvrant tous les risques du transport international, de l'expédition jusqu'à destination. Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de retards ou coûts supplémentaires liés à ces formalités.

7 RETOUR / RÉCLAMATIONS / REMBOURSEMENT

- Toute réclamation (avarie, perte partielle due au transporteur, défaut, non-conformité) doit être notifiée par courrier recommandé avec Accusé de Réception sous 48h, en précisant le n° de Bon de livraison. En cas de réserves liées au transporteur, le Client doit exercer ses recours auprès de ce dernier et nous en informer sous 48 h.
- Aucun retour n'est accepté sans accord préalable écrit.
- Les frais de retour sont à la charge et aux risques du client.
- Les produits sur mesure, personnalisés ou fabriqués à la demande (y compris produits standards pour le client B2B) ne sont pas repris, sauf en cas de défaut avéré.
- Les consommables ouverts ou descellés ne sont ni repris ni remboursés, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

- Les retours doivent être intacts, non utilisés, non modifiés et dans leur emballage d'origine. Tout produit non conforme pourra être refusé, faire l'objet d'une décote ou ne pas être remboursé, à l'appréciation du Vendeur. Les exigences d'état intact, de non-utilisation et d'emballage d'origine ne s'appliquent pas aux produits retournés pour défaut de fabrication avéré.
- Le remboursement éventuel inclut les frais de livraison initiaux au tarif standard uniquement. Les produits non remboursés peuvent être restitués au Client, les frais de retour restant à sa charge.

8 GARANTIE

1. Étendue

- La garantie couvre exclusivement les défauts de fabrication avérés, relevant de la seule responsabilité du fabricant. Le Vendeur, agissant en tant que distributeur, ne fournit aucune garantie propre et ne saurait être tenu responsable des défauts imputables au fabricant.

2. Exclusions et déchéances

La garantie est exclue ou perd immédiatement effet dans ces cas :

- Modification, réparation ou intervention non autorisée sur le produit.
- Non-respect des préconisations du Vendeur ou du/des fabricant(s) (installation, utilisation, stockage, transport, montage, conditions d'utilisation) ou des normes d'usage professionnelles.
- Usure normale des consommables (joints, filtres, batteries, fusibles, etc.).
- Installation ou montage incorrect, usage inapproprié, surtension, contamination chimique ou dommages externes.
- Exposition à des conditions extrêmes (corrosion, immersion prolongée, atmosphère agressive...), sauf mention spécifique dans la commande ou les spécifications du/des fabricant(s). Le Client devra apporter la preuve de cette mention spécifique en cas de réclamation.

3. Conditions de retour

- Tout retour suit les modalités et conditions précisées dans l'article "Retour et Réclamations", sous peine de refus du retour.

4. Limitation de responsabilité

- La responsabilité du Vendeur est strictement limitée au remplacement ou à la réparation du produit, uniquement pour les produits fabriqués par lui. En tout état de cause, toute indemnisation de dommages indirects ou immatériels est exclue (frais de transport, démontage/repose, main-d'œuvre, perte d'exploitation, dommages commerciaux, préjudices financiers, etc.).
- Le Client s'engage à respecter scrupuleusement les préconisations d'utilisation et les normes professionnelles. En cas de non-respect, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée.
- Le Client ne pourra pas invoquer la garantie en cas de risques ou défauts apparents, sauf vice caché strictement avéré conformément à la loi, et démontré par le Client.

9 CONDITIONS DE PAIEMENT

- Pour toute commande spéciale ou de gros volume, des modalités spécifiques (dont acompte) pourront être exigées. Tout acompte reste acquis au Vendeur en cas d'annulation non imputable à ce dernier.
- En cas de difficultés financières ou incidents du Client (retards, procédure collective, etc.), le Vendeur peut exiger un paiement comptant, suspendre les livraisons ou revoir les modalités de paiement, y compris pour les commandes en cours.
- Le non-respect d'une échéance ou d'un effet de commerce autorise la suspension ou l'annulation immédiate des commandes en cours, sans préjudice de dommages-intérêts.
- Tout retard de paiement entraîne, dès le premier jour, des pénalités calculées selon le taux légal en vigueur. En cas de transactions B2B, une indemnité forfaitaire de 40 € (ou davantage sur justificatif) s'ajoute pour frais de recouvrement (Art. D.441-5 du Code de commerce). Pour le B2C, des frais de gestion peuvent être appliqués à chaque relance, dans la limite du plafond légal actuel en vigueur. En cas de recouvrement contentieux (B2B ou B2C), les sommes dues pourront être majorées de 15 % HT à titre de clause pénale après mise en demeure restée infructueuse.
- Les paiements sont en Euros sauf accord contraire. Les devises étrangères sont converties au taux du jour d'expédition, le différentiel restant à la charge du Client.

10 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

- Le Vendeur conserve la propriété des marchandises vendues jusqu'au paiement intégral du prix (principal + accessoires) par le Client. Les risques (perte, vol, détérioration, etc.) sont transférés au Client dès la remise des marchandises au transporteur. Dès lors, le Client est tenu de souscrire une assurance couvrant ces risques.
- En cas de défaut de paiement, le Vendeur pourra exiger la restitution immédiate des marchandises, par voie amiable ou judiciaire, y compris avec l'assistance d'un tiers habilité.
- Si le Client fait l'objet d'une cessation d'activité, d'une procédure collective ou en cas de risque avéré de disparition des marchandises, le Vendeur pourra reprendre immédiatement celles-ci sans formalité préalable, dans le respect des procédures légales.

- Lors d'une reprise des marchandises, le remboursement au Client, le cas échéant, sera effectué après déduction des frais engagés par le Vendeur (frais amiables, judiciaires, intervention de tiers habilité, mise en demeure, stockage, etc.).

11 LITIGE ET DROIT APPLICABLE / RENONCIATION

- Tout litige relatif aux présentes CGV relève exclusivement du Tribunal de Commerce du siège social du Vendeur, même en cas d'appel en garantie ou pluralité de défendeurs. Le Vendeur se réserve le droit de saisir tout autre tribunal compétent, notamment celui du siège du Client ou du lieu de livraison, s'il le juge opportun.
- Les présentes CGV sont régies exclusivement par le droit français.
- Le fait pour le Vendeur de ne pas invoquer à un moment donné l'une des clauses des présentes CGV ne constitue pas une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

12 CONFIDENTIALITÉ

- Toutes les informations échangées entre les parties dans le cadre de leur relation commerciale sont réputées confidentielles, notamment documents techniques (plans, schémas, procédés, prototypes, etc.) et données commerciales (tarifs, conditions particulières, etc.).
- Les parties s'engagent à :
 - ne pas divulguer ces informations à des tiers sans accord préalable écrit,
 - ne pas les utiliser à d'autres fins que celles du contrat,
 - limiter leur reproduction ou transmission aux seules personnes autorisées, sous leur responsabilité.
- L'obligation court sur toute la durée du contrat et 5 ans après sa fin.
- Cette clause ne couvre pas les informations :
 - déjà publiques ou devenues publiques sans faute d'une partie,
 - légalement obtenues auprès d'un tiers non soumis à confidentialité,
 - que la loi nous oblige à transmettre à une autorité compétente
- Toute violation autorise la partie lésée à demander réparation du préjudice, sans exclure d'autres recours judiciaires disponibles.

13 EXONÉRATION DE TVA

- Le client souhaitant bénéficier d'une exonération de TVA doit en faire la demande lors de la commande et fournir tous les justificatifs nécessaires (numéro de TVA intracommunautaire valide, preuve d'exportation, etc.). Il lui incombe également d'effectuer toutes les démarches requises. À défaut, la TVA au taux en vigueur (20 %) sera appliquée sans possibilité de remboursement ultérieur.
- Le retrait en magasin est exclu pour toute commande destinée à l'exportation hors de France et soumise à exonération de TVA. La livraison devra obligatoirement être effectuée par un transporteur, avec preuves de sortie du territoire à fournir par le client.

14 DISPOSITIONS DIVERSES

5. Conseils et préconisations

- Les avis ou conseils du Vendeur ne valent pas garantie. Il revient au Client de vérifier l'adéquation du matériel à ses besoins et contraintes (normes, cahiers des charges, etc.).

6. Protection des données personnelles

- Le Vendeur réalise des traitements de données à caractère personnel (gestion des clients, commandes, facturation, etc.) conformément au RGPD (Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.
- Le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition en contactant le Vendeur par courrier ou mail à contact@robriserv.com, dans la limite des obligations légales de conservation des données.
- Le Client garantit respecter la réglementation sur les données personnelles transmises. Le Vendeur traite les données collectées conformément à la loi et à sa politique de confidentialité accessible sur le site <https://www.robriserv.com>

7. Code de conduite / Anti-corruption

- Le Client s'engage à respecter toutes les lois et réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption et les pratiques commerciales frauduleuses.

8. Mise à jour des CGV

Le Vendeur peut modifier les CGV à tout moment. Le Client doit en prendre connaissance avant chaque commande ; les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de vente. Toute commande implique l'acceptation des CGV en vigueur sans réserve de ces nouvelles conditions.