

**CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE**  
**- PRODUITS PERSONNALISÉS**

*Version en vigueur au 1<sup>er</sup> mars 2024*

Les présentes Conditions Particulières de Vente (ci-après « **CPV** ») s'appliquent en complément des Conditions Générales de Vente de Lyreco (ci-après « **CGV Lyreco** ») disponibles sur le site commercial de Lyreco France à l'adresse URL suivante : <https://www.lyreco.com/webshop/FRFR/index.html> pour la vente de produits faisant l'objet d'une personnalisation réalisée par Lyreco France et/ou son prestataire de marquage (ci-après le « **Prestataire** ») à la demande du Client (ci-après les « **Produits Personnalisés** »).

Les CGV Lyreco s'appliquent dans leur intégralité à tous devis, proposition commerciale, offre de vente de Produits Personnalisés, sauf mention contraire expresse énoncée ci-dessous.

En cas de contradiction entre les CGV Lyreco et les présentes CPV, ces dernières prévaudront.

Les termes commençant par une lettre majuscule sont réputés avoir le sens qui leur est donné dans les CGV Lyreco.

## **1. Personnalisation**

### **1.1. Devis**

Lyreco France émettra un devis à destination du Client en lien avec le besoin exprimé par ce dernier. La commande devient ferme et définitive à compter de la signature du devis par le Client (ci-après la « **Commande** »). Toute Commande engage le Client de manière ferme et définitive, par conséquent (i) aucune annulation de la Commande de la part du Client ne sera acceptée par Lyreco France et (ii) toute(s) demande(s) de modification(s) de la Commande sera sujette à acceptation préalable de Lyreco France et à la validation préalable expresse du Client de tous les frais supplémentaires présentés par Lyreco France avant acceptation de procéder aux modifications sollicitées par le Client. Tout refus de prise en charge desdits frais supplémentaires par le Client entraînera le refus de Lyreco France de procéder à quelque modification de la Commande sans que ce refus ne puisse constituer une faute de Lyreco France susceptible d'engager sa responsabilité.

Toute Commande de Produits Personnalisés emporte l'acceptation pleine et entière des présentes CPV par le Client.

### **1.2. Etablissement du Bon A Tirer**

Après réception de la Commande, Lyreco France émettra un bon à tirer reprenant les exigences de personnalisation dûment transmises par le Client. (ci-après le « **Bon A Tirer** » ou « **BAT** »)

A ce titre l'exécution de la Commande et l'édition du BAT sont conditionnées à la réception préalable par Lyreco France de :

- (i) L'ensemble des éléments graphiques de personnalisation du Client (en ce compris notamment le logo vectorisé au format .ai ou .eps, ou fichier PDF du logo en haute définition etc.) (ci-après « **Elément(s)** ») et ;
- (ii) Des souhaits de personnalisation détaillés de manière exhaustive par le Client (ci-après les « **Souhaits** »)

Le Client reconnaît à cet égard que les deux (2) conditions cumulatives de transmission d'informations détaillées ci-avant sont essentielles pour permettre à Lyreco France d'émettre un Bon A Tirer reprenant l'ensemble des Eléments et Souhait(s) formulés par le Client. Le Client reconnaît par ailleurs que Lyreco France pourra formuler, à réception des Eléments et/ou des Souhaits toute réserve quant à la faisabilité opérationnelle de ces derniers. Lyreco France se réserve la possibilité de refuser tout Souhait formulé par le Client, à sa discrétion, pour juste motif.

Le Client est seul responsable de la transmission de l'ensemble des Eléments et Souhaits et de leur pertinence, notamment au regard des demandes et spécificités formulées par Lyreco. Tout retard de transmission desdits Elément et Souhaits entraînera un retard de traitement et d'émission du BAT ne pouvant être imputé à Lyreco France et de nature à engager la responsabilité de Lyreco France.

### **1.3. Validation du Bon A Tirer**

La mise en fabrication ne sera transmise par Lyreco France au Prestataire qu'après validation écrite par le Client du Bon A Tirer définitif (ci-après le « **BAT définitif** »), matérialisé par la signature du Bon A Tirer par le Client et la transmission dudit Bon A Tirer dûment signé à Lyreco France.

Les demandes de modifications du Bon à Tirer préalables à la validation du BAT définitif, sont limitées à deux (2) demandes de modifications par Commande. Au-delà Lyreco France se réserve le droit d'appliquer un surcoût sur la Commande selon les tarifs appliqués par le Prestataire.

Préalablement à toute validation du BAT définitif, le Client devra s'assurer, notamment, de la conformité du marquage, du design, de l'orthographe, des couleurs, ainsi que de la taille du marquage.

Les couleurs, calages, positionnement et coupes indiqués comportent des tolérances d'usage dans l'industrie ; les tons indiqués ne peuvent être reproduits que dans la mesure de l'état de la technique (au jour de la mise en fabrication).

Lorsque le BAT définitif ne reproduit pas la couleur d'impression et que celle-ci correspond à celle d'un

nuancier, la référence de cette couleur doit être communiquée par le Client. A défaut aucune contestation du Client ne saurait être recevable et la responsabilité de Lyreco France ne saurait être engagée à cet égard.

Toutefois, selon les modes de reproduction, la qualité ou le réglage des environnements matériels et logiciels utilisés, des variations de chromie peuvent apparaître. A ce titre le Client reconnaît expressément avoir été informé au préalable de ces possibles divergences et en accepte les conséquences.

En tout état de cause, la responsabilité de Lyreco France ne saurait être engagée dès lors que le Client a validé le BAT définitif, et que le produit personnalisé fabriqué et livré au Client est conforme au BAT définitif dûment validé par le Client en prenant en considération les tolérances d'usage et de pratiques dans l'industrie et/ou communiqués par Lyreco France ou son Prestataire en amont de la validation du BAT définitif.

## **2. Livraison**

### **2.1. Délais de livraison**

Les délais de livraison des Produits Personnalisés peuvent varier en fonction du type de produit concerné, des quantités disponibles, ainsi que de la technologie de personnalisation utilisée. En tout état de cause, les délais de livraison des Produits Personnalisés sont communiqués par Lyreco France à titre indicatif et ne saurait constituer un engagement ferme de la part de Lyreco France.

### **2.2. Quantités commandées**

En raison de la diversité des techniques de marquage employées pour la personnalisation des Produits Personnalisés et de l'existence de quantités minimales de commande imposées par le Prestataire à Lyreco France, Lyreco France se réserve le droit d'appliquer une tolérance de plus ou moins cinq pourcent (+/-5%) sur les quantités commandées par le Client, ce que le Client accepte expressément. Les quantités de Produits Personnalisés facturées au Client par Lyreco France seront celles indiquées sur le bordereau de livraison remis par le livreur de Lyreco France et dûment signé par le Client. Il est impératif que le Client procède à la vérification des quantités exactes lors de la livraison et émette toute réserve utile sur le bordereau de livraison au moment de la livraison, le cas échéant.

Toute(s) réclamation(s) liée(s) à la conformité des Produits par rapport à la Commande et/ou BAT définitif doit/vent être signalée(s) sur le bordereau de livraison au moment de la livraison. A défaut, Lyreco France se réserve le droit de refuser toute réclamation. Le Client dispose d'un délai maximal de deux (2) jours ouvrés suivant la date de livraison

pour formuler toute réclamation auprès du Service Client de Lyreco France joignable par téléphone au 0825.09.08.07\*. Pour être recevable, toute réclamation formulée par le Client devra être accompagnée de photo(s) du/des produits litigieux permettant de mettre en avant les non-conformités supposées par rapport à la Commande et/ou BAT définitif. Passé le délai susmentionné aucune réclamation ne sera acceptée et la livraison sera réputée conforme et acceptée par le Client.

## **3. Annulation et réclamations**

### **3.1. Annulation**

Les Produits Personnalisés sélectionnés et listés dans le devis ci-joint sont personnalisés par Lyreco France et/ou le Prestataire sous la responsabilité exclusive du Client et doivent être dûment contrôlés et acceptés par le Client avant la signature du devis. Ainsi une fois le devis signé, la Commande devient ferme et définitive et ne peut faire l'objet d'aucune annulation.

### **3.2. Echange ou retour**

En raison de la spécificité des Produits Personnalisés et de leur création à la demande du Client et selon son besoin, les Produits Personnalisés ne peuvent faire l'objet d'aucun retour ni échange.

\* 0,15cts/mn + prix d'un appel