

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 1/2

VERSION DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2026

Applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2026 sauf stipulation expresse contraire dans les conventions conclues entre les parties ou dans les conditions particulières de vente propres à certaines catégories de produits, les présentes conditions générales de vente annulent et remplacent toutes versions précédentes. Les ventes effectuées par LYRECO France sont soumises aux présentes conditions générales ou de service disponible à l'adresse suivante : [www.lyreco.fr](http://www.lyreco.fr) qui prévalent sur toutes les clauses générales pouvant figurer sur les documents de l'acheteur, sauf dérogation formelle et expresse de la part de LYRECO France.

LYRECO France se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. La version à jour de ces dernières est disponible sur le site [www.lyreco.fr](http://www.lyreco.fr). En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

Toute passation de commande implique l'acceptation pleine et entière des conditions générales de vente par le client (ci-après le(s) « Client(s) ») qui reconnaît en avoir pris connaissance au préalable.

## 1. LIVRAISONS

Les commandes passées par tous moyens sont livrables suivant les possibilités d'approvisionnement de LYRECO France. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, et les modifications de délais ne constituent pas un manquement à une obligation contractuelle et ne peuvent être sanctionnées par des dommages et intérêts.

Franco de port en France Métropolitaine pour toute commande à partir de 75 euros HT, en deçà frais de port de 9 euros. Pour la Corse les frais de port s'élèvent à 30 euros par commande.

A noter, les produits gérés en livraison directe fabriquant et les prestations de services ne concernent pas la Corse.

Les produits gérés en livraison directe sont indiqués via un pictogramme et/ ou via le descriptif produit dans les catalogues papier et en ligne. Ces produits sont soumis à des conditions de livraison spécifiques telles que détaillées dans l'onglet « conditions de livraison spécifiques » présent dans les catalogues papier et en ligne.

Tous les produits de plus de 40 kg seront livrés en rez-de-chaussée. La livraison à l'étage est possible en option sur demande lors de l'enregistrement de la commande auprès de notre service Clients.

Les expéditions sont faites par la voie la plus économique, sauf stipulations contraires. Les produits voyagent aux risques et périls du destinataire.

LYRECO France utilise une application mobile permettant de recueillir la signature électronique des Clients et les éventuelles anomalies de livraison et permettant une information immédiate de plusieurs services au sein de LYRECO France (logistique, service Clients, ventes, informatique).

## 2. LIVRAISONS A DOMICILE

Toute livraison à domicile effectuée par LYRECO France est sujette aux conditions spécifiques détaillées au présent article. Les dispositions du présent article prévalent sur toute disposition contraire des présentes conditions générales de vente.

L'ensemble des produits disponibles au Client sont éligibles à une livraison à domicile pour les employés du Client. LYRECO France se réserve néanmoins la possibilité de refuser toute commande pour des raisons notamment de quantités aberrantes et/ou de volumérité.

Des frais de livraison de neuf (9) euros seront appliqués par LYRECO France pour toute commande avec livraison à domicile, d'un montant inférieur à soixante-quinze (75) euros.

Ces frais seront clairement mentionnés au Client au moment de la commande. Pour toute livraison à domicile, les délais de livraison peuvent varier des délais standard de LYRECO France et seront clairement indiqués au Client au moment de la commande.

L'employé du Client concerné par une livraison à domicile s'engage à être présent à son domicile à la date de livraison indiquée par LYRECO France aux fins de réceptionner les produits. Dans le cas où l'employé du Client ne serait pas présent, LYRECO France se réserve la possibilité de facturer des frais supplémentaires de livraison.

Certaines zones géographiques du territoire ne sont pas éligibles à la livraison à domicile à savoir : la Corse.

Les produits livrés via la livraison à domicile ne sont pas éligibles à la politique de retour sous trente (30) jours décrite à la rubrique « Réclamations — Retours » des présentes conditions générales de vente. Ceux-ci sont non retournables

et non échangeables.

Les modalités de facturation/paiement applicables sont identiques aux modalités de facturation/paiement applicables pour toute autre commande sauf si des modalités dérogatoires sont acceptées par LYRECO France. Les autres dispositions des conditions générales de vente de LYRECO France non modifiées par les dispositions de la présente section demeurent applicables entre LYRECO France, le Client et les employés du Client.

Le Client autorise et demeure seul responsable de l'ensemble des commandes passées par ses employés et de l'utilisation de leur code d'accès sur le site marchand de LYRECO France, indifféremment du lieu de livraison.

## 3. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

De convention expresse, les produits fournis resteront la propriété de LYRECO France jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Cette disposition ne fait pas obstacle au transfert au Client, dès la réalisation de la vente, des risques de perte et de détérioration des biens vendus.

## 4. PRODUITS

Les produits proposés par LYRECO France sont conformes à la législation française en vigueur.

Le choix des produits demeure de la seule décision et responsabilité du Client ; ce dernier restant seul juge de la détermination de son besoin et de la compatibilité des produits sélectionnés eu égard à son besoin et à l'usage auquel il les destine. Le Client est en outre seul responsable de la conservation et/ou de l'utilisation des produits commandés. La responsabilité de LYRECO France ne pourra en aucun cas être recherchée à ce titre.

Il appartient au Client de se référer aux informations produits (ex : fiches de données sécurité, notice d'utilisation) pouvant figurer sur le site [www.lyreco.fr](http://www.lyreco.fr), sur le site fabriquant, sur l'emballage et/ou la documentation accompagnant le produit, avant toute commande ou utilisation pour en connaître les caractéristiques eu égard à l'utilisation projetée dudit produit. Les descriptifs et informations relatifs aux produits transmis ou mis à disposition par LYRECO France via ses catalogues (version papier ou en ligne) ne sont pas exhaustifs et ne sont fournis qu'à titre informatif.

Compte tenu de la technicité, la composition et/ou la destination spécifique de certains produits vendus, le Client est tenu de respecter strictement les prescriptions et les recommandations de sécurité du fabricant. Le Client doit utiliser ces produits avec précaution et s'assurer de leur bon entretien et de leur maintenance conformément aux dispositions réglementaires et/ou recommandations des fabricants.

Les photographies et illustrations accompagnant les produits, qu'elles figurent sur les catalogues de LYRECO France (version papier ou en ligne) et/ou le site [www.lyreco.fr](http://www.lyreco.fr), n'ont pas de valeur contractuelle.

La liste et les caractéristiques des produits sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment. L'offre de produits s'entend dans la limite des stocks disponibles.

## 5. RÉCLAMATIONS - RETOURS

### Réclamations Générales :

Passé un délai de 30 jours après réception du/des produit(s), toute réclamation sera refusée par LYRECO France. Dans tous les cas, le(s) produit(s) en question ne pourra(ont) être repris qu'à l'adresse de sa livraison, dans un parfait état de revende et dans l'emballage d'origine intact. Les emballages hermétiques des cartouchages d'impression ne doivent pas être ouverts.

### Procédure de retour :

Pour tout retour de produit(s) le Client est invité à contacter le service Clients de LYRECO France au 0825 09 08 07 ou en envoyant un message au service Clients au travers du formulaire dédié via le site commercial de LYRECO France en précisant impérativement : la date d'achat, les raisons du retour, le numéro de votre commande, le nom de la personne à contacter chez vous, la (les) référence(s) de(s) article(s), la quantité précise à reprendre.

LYRECO France n'accepte aucun retour de produits sans accord préalable express.

### Conditions spécifiques de retour :

Exceptions à la politique de retours de LYRECO France :

- Les sièges ainsi que le mobilier (livrés démontés) : non retournables une fois déballés et montés.
- Agendas septembre (année N) / septembre (année N+1) et septembre (année N) / décembre (année N+1) : non retournables pour ceux commandés après le 31 août (année N).

Tous les agendas et calendriers : non retournables pour ceux commandés après le 30 novembre.

Tous les produits gérés en livraison directe fabriquant (armoires, bureaux, sièges, coffres forts, autolaveuse, monobrosse, transpalette, conteneurs pour collecte et tri des déchets extérieurs, imprimantes, appareils photo, vidéos, ...) : non retournables et non échangeables.

Tous les produits de protection individuelle et de sécurité non retournables et non échangeables.

Tous les produits alimentaires non retournables et non échangeables.

Tous les destructeurs : non retournables et non échangeables.

Tous les produits personnalisés : non retournables et non échangeables.

Tous les produits hors catalogue : non retournables et non échangeables.

Cas particulier — Sièges livrés montés par LYRECO France : Les sièges livrés montés par LYRECO France peuvent être retournés moyennant paiement d'un forfait de 29 euros HT par siège dans la limite d'un siège par commande, facturé par LYRECO France, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de livraison, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- le siège doit être retourné en parfait état de revente ;
- le retour doit être préalablement accepté par LYRECO France.

### Produits défectueux sous garantie :

Par souci de clarté, les produits défectueux sous garantie conformément aux dispositions et conditions de l'article « GARANTIE » des présentes, feront l'objet d'une procédure SAV telle que détaillée dans la rubrique « SERVICE APRES-VENTE » des catalogues papier et en ligne.

## 6. GARANTIE

Toute garantie produit accordée par LYRECO France est soumise à :

- une utilisation du produit normale et conforme aux préconisations d'usage du fabricant et ;
- des garanties/conditions de reprise accordées par le fabricant (la responsabilité de LYRECO France ne pouvant être engagée à ce titre).

Les produits sont garantis 1 an à compter de leur date de livraison, à l'exception :

- Des étiquettes, des enveloppes et pochettes à fermeture autocollante pour lesquelles la garantie est de 6 mois uniquement
- Des produits à date de péremption (la date de péremption faisant foi) et/ou soumis à des conditions de stockage et d'utilisation adaptées pour lesquels aucune garantie n'est proposée par LYRECO France.
- De certains articles ayant une durée de garantie supérieure ; ces produits étant signalés par le pictogramme suivant :

### Garantie 5 ans

iv. Des équipements de protection individuelle tels que définis par le Code du Travail (art R 233-83-3) incluant notamment les gants, les chaussures, les vêtements, les masques et les articles de sécurité et d'infirmerie pour lesquels aucune garantie n'est proposée par LYRECO France.

Indépendamment de cette garantie contractuelle, LYRECO France garantit ses Clients contre les vices cachés, conformément aux dispositions prévues dans les articles 1641 à 1649 du Code Civil.

## 7. DEVIS SAV

Pour tout produit des marques reprises dans la rubrique « SERVICE APRES VENTE » du catalogue papier ou du site commercial de LYRECO France, le client est invité à contacter directement le service après-vente des fabricants ou fournisseurs dont les coordonnées sont inscrites audit tableau. Nonobstant ce qui précède et à titre dérogatoire, pour tout produit sous garantie conformément aux dispositions et conditions de l'article « GARANTIE » des présentes, le Client est invité à contacter le service Clients de LYRECO France.

Pour tout produit hors garantie un devis SAV PIÈCE DÉTACHÉE ou RÉPARATION peut être sollicité par le Client auprès du service Clients au 0825 09 08 07.

Afin d'établir le devis, le Client devra envoyer le produit en cause à l'adresse indiquée par LYRECO France par ses propres moyens et/ou au travers le réseau logistique de LYRECO France. Dans cette dernière hypothèse, LYRECO France se réserve la possibilité de facturer au Client toute prestation de transport.

Une fois établi par LYRECO France, le devis sera adressé par mail au Client. Le Client devra alors matérialiser son accord en renvoyant son accord pour le devis transmis par tous moyens au service Clients de LYRECO France, ce

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2/2

VERSION DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2026

sans quoi aucune réparation ne saurait être engagée par LYRECO France.

Dans l'hypothèse où le devis serait refusé par le Client, LYRECO France renverra le produit en cause au Client et se réserve la possibilité de facturer toute prestation de transport effectuée à ce titre au Client.

## 8. PRIX

Les tarifs sont indicatifs et exprimés en euros hors taxes. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande et consultables, le cas échéant, sur le site [www.lyreco.fr](http://www.lyreco.fr). Les tarifs étaient toujours fonction des accords avec les fournisseurs, LYRECO France se réserve la possibilité de les modifier à tout moment.

## 9. CONDITIONS DE RÈGLEMENT - PÉNALITÉS

Les paiements s'entendent à 30 jours date de facture, sous réserve d'acceptation financière du dossier, et sans escompte pour paiement anticipé.

Lyreco France se réserve la possibilité de revoir les délais de paiement accordés en cas de dégradation financière du Client. Le mode de paiement est le prélevement automatique.

De convention expresse, le défaut de paiement des produits à l'échéance fixée pourra entraîner :

- La possibilité de surseoir à de nouvelles livraisons.
- La dénonciation du délai de paiement accordé.
- Des pénalités de retard basées sur le taux de refinancement BCE + 10 points.
- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues.
- Le versement d'une indemnité forfaitaire de 15 % de la créance due, à titre de clause pénale, avec un minimum forfaitaire de 100 euros.

Également, conformément aux articles L441-10 c. com. et D.441-5 c.com, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le Client de payer une indemnité forfaitaire de 40 euros par facture en retard de paiement, pour frais de recouvrement.

## 10. CONFIDENTIALITÉ

Le Client s'engage à ne divulguer aucune des informations reçues de la part de LYRECO France à l'occasion de son approvisionnement en produits.

Le Client s'interdit d'utiliser les informations précitées, sous quelque forme que ce soit, à d'autres fins que l'exécution des commandes auprès de LYRECO France.

## 11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

LYRECO France s'engage à traiter les données conformément à la réglementation applicable, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. LYRECO France agit en tant que responsable de traitement des données collectées dans le cadre de la relation commerciale avec le Client.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en matière de protection des données personnelles lors de la transmission d'informations à LYRECO France.

Lyreco France maintient à disposition à partir de la page d'accueil de son site internet commercial une Politique de Confidentialité détaillée à cet effet et disponible à l'URL suivante : <https://www.lyreco.com/webshop/FRFR/personalData/view>

## 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Concernant les produits personnalisables, le Client (i) autorise LYRECO France et lui octroie une licence temporaire aux fins de production des produits personnalisés pour son compte, (ii) garantit à LYRECO France que les produits personnalisés ne violent aucun droit de tiers.

Le Client garantit en outre à LYRECO France qu'il possède tous les droits pour incorporer les éléments de personnalisation souhaités. LYRECO France ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en raison de la violation de droit des tiers du fait de la personnalisation de produits par le Client. Le Client s'engage à ce titre, à rembourser LYRECO France pour tous les coûts et tous autres dommages résultant de toute action éventuelle réalisée à son encontre concernant la violation de droits tels que mentionnés ci-avant.

LYRECO France se réserve le droit de refuser, à sa discrétion,

toute commande de produits personnalisés contenant des mots ou images jugés inappropriés, contraire à l'éthique ou illégaux.

## 13. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité de LYRECO France ne saurait en aucun cas être mise en cause pour des dommages indirects tels que (sans que cette énumération puisse avoir un caractère limitatif) perte d'exploitation, perte de revenus ou pertes financières, etc.

Le montant maximum de l'indemnité susceptible d'être versée par LYRECO France en raison d'un événement lié à l'approvisionnement en produits du Client ne saurait être supérieur au montant cumulé des sommes facturées au Client, sauf en cas de dommages corporels.

## 14. RISQUES SANITAIRES

Par exception aux dispositions précédemment énoncées dans les présentes conditions générales de vente, le Client dégage le Fournisseur de toute responsabilité découlant d'une violation des dispositions des présentes conditions, qui serait, directement ou indirectement, induite par toute situation pandémique (telle que définie par l'OMS), incluant, sans que cette liste soit limitative le COVID-19, toute décision gouvernementale limitant la liberté de mouvement, ou par tout événement associé ou consécutif.

Ainsi, il est convenu par les Parties qu'une telle violation ne sera jamais considérée comme une violation de nature à entraîner par le Client une résiliation pour faute de la relation commerciale/commande.

Aussi, le Client est informé et accepte que toute commande passée en période de situation pandémique ne pourra faire l'objet d'aucune annulation ni d'aucun retour, tel que prévu à l'article RÉCLAMATIONS - RETOURS.

## 15. REPRISE DÉCHETS

Conformément aux dispositions du Code de l'Environnement et notamment les articles L541-10-8 et R541-160 dudit code, en cas de vente d'un équipement électrique ou électronique ménager et/ou d'un élément d'ameublement Lyreco France assure directement ou indirectement la reprise gratuite des produits dont le Client se défaît, dans la limite de la quantité et du type d'équipement(s) vendu(s) par LYRECO France au Client.

### Modalités de reprise des équipements électrique ou électronique ménager :

Toute reprise d'équipement électrique ou électronique ménager est subordonnée au respect des conditions cumulatives suivantes :

- Le Client doit avoir commandé de manière ferme et définitive un équipement similaire auprès de LYRECO France
- L'équipement doit être mis à disposition en rez-de-chaussée pour faciliter la reprise.
- L'équipement doit être emballé dans un ou plusieurs cartons dont le volume total ne doit pas excéder le volume de l'équipement en cause lors de l'achat initial
- Le Client s'engage à réaliser sa déclaration sur la plate-forme « TRACKDECHETS » en amont de toute reprise conformément à l'article R. 541-43 du Code de l'Environnement

### Modalités de reprise des éléments d'ameublement :

Tout Client souhaitant se défaire d'un élément d'ameublement distribué par LYRECO France dispose des options de reprise sans frais suivantes :

- Apporter l'élément d'ameublement en question par ses propres moyens dans un des points d'apport volontaire de notre éco-organisme dont la liste est disponible à l'URL suivant :[https://www.valdelia.org/wp-content/uploads/2021/12/Lista-PAV-2020\\_-MAJ\\_092021.pdf](https://www.valdelia.org/wp-content/uploads/2021/12/Lista-PAV-2020_-MAJ_092021.pdf)
- Solliciter une demande de reprise de l'élément d'ameublement en cause auprès du service Clients de LYRECO France après validation définitive de la commande de nouvel élément d'ameublement auprès de LYRECO France. La reprise de l'élément d'ameublement concerné se fera sur le même lieu, sous les mêmes conditions et concomitamment à la livraison du nouvel élément d'ameublement par LYRECO France.

Toute reprise est subordonnée au respect des conditions cumulatives suivantes :

- Si l'élément d'ameublement est démonté, il doit être intégralement démonté par le Client et mis à disposition en rez-de-chaussée pour en faciliter la reprise.
- L'élément d'ameublement doit être emballé dans un ou plusieurs cartons dont le volume total ne doit pas excéder le volume de l'élément d'ameublement en

cause lors de l'achat initial

- Le service Clients de LYRECO France doit avoir préalablement validé l'opération de reprise sur réception de photos avant et après démontage de l'élément d'ameublement en cause, ainsi que du/des colis emballé(s) et de leurs informations (dimensions et poids).

Si l'une des conditions de reprise détaillées ci-avant n'était pas respectée, LYRECO France se réserve le droit de refuser de procéder à l'opération de reprise souhaitée par le Client.

LYRECO France invite également le Client à prendre contact avec son service Clients au 0825 09 08 07, pour vérifier avant enlèvement les produits à collecter et les modalités de la collecte afin d'assurer un service de collecte optimal.

Conformément aux dispositions du Code de l'Environnement et notamment les dispositions de l'article L541-10 et suivants dudit code, les numéros d'identification REP de LYRECO France pour les catégories de produits concernés sont les suivants par typologie de produits :

- Les Emballages Ménagers et Papiers Graphiques : (CITEO) : FRO13974\_01FAAO
- Les équipements électriques et électroniques : (ECO-LOGIC) : FRO13974\_05WBT3
- Les éléments d'ameublement ainsi que les produits remboursés d'assise ou de couchage et les éléments de décoration textile : (VALDELIA) : FRO13974\_10UBXP

Indépendamment de toute obligation de reprise de déchets d'origine légale et/ou réglementaire, LYRECO France commercialise par ailleurs des offres de reprise de déchets via la vente et reprise de conteneurs dédiés.

Pour toute offre de conteneurs de reprise de « produits dangereux » au sens de l'article R541-8 proposée par LYRECO France, le Client s'engage à réaliser sa déclaration sur la plate-forme « TRACKDECHETS » en amont de toute reprise conformément à l'article Art. R. 541-43 du Code de l'Environnement.

LYRECO France se réserve le droit de refuser de reprendre ces conteneurs quel qu'en soit le contenu, si les conditions de sécurité, santé et salubrité ne sont pas respectées, ou si les produits placés dans ces conteneurs ne sont pas conformes à l'usage auquel le conteneur est destiné. Ce droit de réserve ne pourra pas être considéré comme une méconnaissance de LYRECO France à l'une de ses obligations contractuelles.

## 16. INTERDICTION DE REVENTE

Les Produits sont vendus au Client en tant qu'utilisateur final et ne pourront faire l'objet de revente à des tiers, sans l'accord écrit préalable de LYRECO France, sous peine de tout dommage et intérêt.

## 17. NON RENONCIATION

Le fait que LYRECO France ne se prévèle pas d'une quelconque disposition des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation de sa part à se prévaloir ultérieurement de ladite disposition.

## 18. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

LYRECO France fait élection de domicile à son siège social.

Toute contestation relative à l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Valenciennes, quelles que soient les conditions du contrat, même en cas de pluralité de défendeurs.

## 19. SERVICE +

Pour apporter le meilleur service possible à ses Clients, et répondre à leurs besoins de produits qu'ils n'auraient pas trouvés dans nos catalogues papier et en ligne, LYRECO France met à disposition de ses Clients une équipe dédiée qui mettra tout en œuvre pour leur apporter une réponse au plus vite.

Les Clients sont invités à contacter notre service Clients pour toute demande de produits « spécifiques » au 0825 09 08 07

Ces produits « spécifiques » seront soumis à un délai de livraison supérieur aux conditions habituelles du Client, ne feront l'objet d'aucune reprise et seront encadrés par les conditions générales « Produits Spécifiques » de LYRECO France communicables sur demande du Client.