

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE INTEROFFICE BV**

**VALIDITÉ**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes nos offres et confirmations de commande. En passant une commande ou en confiant une mission, le client accepte expressément les présentes conditions générales, sauf dérogations convenues par écrit. Le client reconnaît avoir renoncé à toutes conditions existantes.

**OFFRE**

Sauf convention contraire expresse, toutes nos offres et informations sont fournies sans engagement et à titre indicatif. Toute commande passée ne nous engage qu'après confirmation écrite de l'acceptation de la commande.

**LIVRAISONS**

Les délais de livraison ne sont qu'approximatifs. Tout retard ne peut donner lieu à une indemnisation du préjudice, ni à une résiliation totale ou partielle du contrat ou de la commande. Pour les livraisons à des tiers, la responsabilité incombe uniquement et entièrement à l'acheteur. Dès leur sortie de notre entrepôt ou de celui de nos fournisseurs, les marchandises voyagent toujours aux risques et périls du destinataire, quel que soit le lieu de livraison. Toutefois, cette condition ne s'applique pas lorsque notre propre service de livraison assure le transport. Nous livrons vos commandes gratuitement dans toute la Belgique. Uniquement pour les commandes inférieures à 50,00 € hors TVA, nous facturons une participation de 12,50 € hors TVA pour frais de dossier. Les marchandises livrées ne seront pas reprises, sauf accord contraire.

**RÉCLAMATIONS RELATIVES À DES DOMMAGES, DES MAUVAISES COMMANDES, DES DÉFAUTS**

Sauf accord écrit contraire, seules les conditions de retour ci-dessous s'appliquent à toutes les demandes de retour et devis de retour dans lesquels Interoffice BV (ci-après dénommé « Interoffice ») agit en tant que destinataire des marchandises retournées.

**RETOURS LIÉS À :**

**DOMMAGES TRANSPORTS :** *Dommages liés au transport : dommages causés par l'endommagement de l'extérieur de protection par des bosses, des trous, de l'eau ou d'autres liquides. Ces dommages peuvent être constatés immédiatement après l'arrivée des marchandises.*

⇒ Si des dommages de transport sont découverts lors de la livraison, cela doit être signalé sur le bon de livraison du transporteur, comportant le nom et la signature de la personne ayant fait cette découverte. Le chauffeur du transporteur doit également indiquer son nom, sa signature et le numéro d'immatriculation du véhicule de transport sur le bon de livraison. Les dommages doivent être signalés à Interoffice immédiatement après la livraison par fax ou e-mail, accompagnés d'une copie du bon de livraison indiquant les dates souhaitées. Si le dommage n'est pas découvert au moment de la réception des marchandises, mais après le départ du transporteur, le dommage doit être signalé à Interoffice au plus tard 24 heures après la livraison, avec une description du dommage. (Si nécessaire, accompagné d'une photo des dégâts). Si ces données ne sont pas entièrement communiquées à Interoffice, il est présumé que le dommage s'est produit ailleurs et après la livraison et aucune procédure de retour ne sera engagée. Une fois qu'Interoffice a émis un numéro de suivi, les marchandises peuvent être retournées par Interoffice. Les marchandises ne seront renvoyées par Interoffice que si elles sont emballées dans leur emballage d'origine non ouvert et sont donc manifestement inutilisées. Le retour des marchandises présentées à Interoffice sans demande de retour sera refusé et ne pourra être traité. En cas de situation non prévue par le présent règlement, Interoffice se réserve le droit de traiter une demande de retour à sa seule discrétion et en toute raisonnable.

**ERREUR DE COMMANDE DU CLIENT :**

Seules les marchandises livrées par Interoffice peuvent être retournées. Les marchandises non livrées par Interoffice ne seront pas reprises. Les cartouches ne peuvent être retournées que si la date de péremption n'est pas dépassée. Cette date limite de consommation est indiquée sur l'emballage. Des conditions spécifiques concernant le retour des cartouches doivent également être prises en compte (voir plus loin : indemnisation retour des cartouches). Les marchandises ne seront retournées par Interoffice que si elles sont emballées dans leur emballage d'origine non ouvert et sont donc manifestement inutilisées. L'emballage des marchandises proposées au retour doit être intact et exempt d'autocollants, de matériel publicitaire et de film avec ou sans impression. Les produits commandés spécifiquement pour un client et n'appartenant pas aux produits régulièrement vendus de la gamme Interoffice ne seront pas retournés. Ceci est également toujours indiqué sur notre devis ou notre confirmation de commande. Une demande de retour de marchandise ne peut être traitée que si la demande est accompagnée d'un formulaire de demande dûment complété. Cela signifie que les produits doivent être répertoriés avec les quantités correspondantes, le numéro d'article Interoffice, la date de livraison, le numéro du bon de livraison et la description du motif de la demande. Ce formulaire doit être complété et envoyé via le site Interoffice <http://www.interoffice.be>. Cela peut être fait par email



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

à [complaints@interoffice.be](mailto:complaints@interoffice.be) ou par fax au 012/391683. Vous pouvez également demander ce formulaire par téléphone au 012/391555. Après qu'Interoffice ait émis un numéro de suivi, le produit mal commandé peut être retourné par Interoffice. Les marchandises ne peuvent être retournées par Interoffice qu'après qu'Interoffice ait émis un numéro de suivi, qui sera utilisé comme référence lors du traitement ultérieur du retour. Un an après la livraison, aucun retour de marchandise ne sera accepté. Un retour peut être accompagné de frais de traitement. (Frais de restockage).

### **RETOUR DES CARTOUCHES :**

Étant donné que la valeur des cartouches est déterminée par les prix quotidiens et que les cartouches ont une date d'expiration limitée, les frais de retour suivants sont appliqués :

- a) Si les marchandises sont retournées dans un délai de **1** mois après la livraison par Interoffice, l'indemnité de retour s'élève à **80 %** du prix actuel du produit en question au moment du retour ;
- b) Si les marchandises sont retournées dans les **3** mois suivant la livraison par Interoffice, les frais de retour s'élèvent à **70 %** du prix actuel du produit en question au moment du retour ;
- c) Si les marchandises sont retournées dans les **4** mois suivant la livraison par Interoffice, les frais de retour s'élèvent à **60 %** du prix actuel du produit en question au moment du retour ;
- d) Si les marchandises sont retournées dans les **6** mois suivant la livraison par Interoffice, les frais de retour s'élèvent à **40 %** du prix actuel du produit en question au moment du retour ;
- e) Les marchandises dont la livraison par Interoffice a eu lieu plus de 6 mois avant la demande de retour ne seront **plus** retournées.

Les cartouches ne peuvent être retournées qu'après qu'Interoffice a émis un numéro de retour, accompagné d'un accord de retour, qui sera utilisé comme référence lors du traitement ultérieur du retour. Les retours de marchandises envoyés à Interoffice sans demande de retour seront refusés à réception et ne seront pas traités. Une fois les marchandises reçues par le service des retours, l'envoi sera évalué. S'il apparaît que l'envoi est conforme à la demande de retour, un crédit sera émis conformément aux règles de retour. En cas de situation non prévue par le présent règlement, Interoffice se réserve le droit de traiter une demande de retour à sa seule discrétion et dans toute la mesure du raisonnable.

### **DÉFAUTS:**

Seules les marchandises livrées par Interoffice peuvent être retournées. Les marchandises non livrées par Interoffice ne seront pas reprises. Les marchandises ne peuvent être retournées que si la date de péremption n'est pas dépassée. Cette date limite de consommation est indiquée sur l'emballage. Une demande de retour de marchandise ne peut être traitée que si la demande est accompagnée d'un formulaire de demande dûment complété. Cela signifie que le produit défectueux doit être indiqué avec le numéro d'article Interoffice, le numéro et la date de la facture Interoffice correspondante, ainsi qu'un transfert et une preuve du défaut. Ce formulaire de candidature doit être complété et envoyé via le site Interoffice <http://www.interoffice.be>. Cela peut être fait par email à [complaints@interoffice.be](mailto:complaints@interoffice.be) ou par fax au 012/391683. Vous pouvez également demander ce formulaire par téléphone au 012/391555. Après qu'Interoffice ait émis un numéro de suivi, le produit défectueux peut être retourné par Interoffice. Les marchandises ne peuvent être retournées par Interoffice qu'après qu'Interoffice ait émis un numéro de suivi, qui sera utilisé comme référence lors du traitement ultérieur du retour. Les retours de marchandises envoyés à Interoffice sans demande de retour seront refusés à la réception et ne pourront pas être traités. Une fois les marchandises reçues par le service des retours, l'envoi sera évalué. S'il apparaît que l'expédition est conforme à la demande de retour, un échange ou une réparation sera effectué conformément à la réglementation des retours, selon le produit. Si les marchandises retournées concernent des cartouches, celles-ci seront pesées et évaluées conformément aux directives des fabricants concernés. Conformément à ces directives des fabricants, un crédit (partiel) sera accordé. Les marchandises retournées non remboursables ne seront pas retournées mais seront détruites. Les retours qui diffèrent en type et en nombre des demandes de retour ne seront pas traités et seront détruits. Les marchandises livrées par Interoffice plus de 12 mois avant la demande de retour ne seront plus retournées. En cas de situation non prévue par le présent règlement, Interoffice se réserve le droit de traiter une demande de retour à sa seule discrétion et dans toute la mesure du raisonnable. Pour certains produits, le fabricant propose lui-même une procédure. Interoffice fournit ensuite les informations nécessaires pour un contact direct avec le fabricant ou le distributeur.

### **MANCO INTEROFFICE ET LIVRAISON FAUTIVE RÈGLEMENT D'APPLICABILITÉ**

Sauf accord écrit contraire, seules les conditions de pénurie ci-dessous s'appliquent à toutes les demandes de pénurie et devis de pénurie dans lesquels Interoffice BV (ci-après dénommé « Interoffice ») agit en tant que fournisseur de marchandises.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### **MANCO RÈGLEMENT:**

Cette procédure s'applique également aux produits mal livrés du fait d'Interoffice. Si un défaut est découvert lors de la livraison, celui-ci devra être signalé sur le bon de livraison du transporteur, comportant le nom et la signature de la personne ayant fait la découverte. Le chauffeur du transporteur doit également indiquer son nom, sa signature et le numéro d'immatriculation du véhicule de transport sur le bon de livraison. Le rapport de défaut doit être signalé à Interoffice immédiatement après la livraison. La notification se fait au moyen de le « formulaire de déclaration de défauts - marchandises mal livrées » accompagné d'une copie du bon de livraison. Si le défaut n'est pas découvert au moment de la réception des marchandises, mais après le départ du transporteur, le défaut doit être signalé à Interoffice au plus tard 24 heures après la livraison, avec une description du défaut et du produit défectueux concerné, les quantités et le numéro de bon de livraison via le formulaire de demande. Le formulaire doit être complété et envoyé via le site Interoffice <http://www.interoffice.be>. Cela peut être fait par email à [complaints@interoffice.be](mailto:complaints@interoffice.be) ou par fax au 012/391683. Vous pouvez également demander ce formulaire par téléphone au 012/391555. Si ces données ne sont pas entièrement communiquées à Interoffice, on suppose qu'il n'y a pas de pénurie et aucune procédure de pénurie ne sera engagée. Si toutes les conditions sont remplies, Interoffice lancera une procédure de contrôle. Si la procédure de contrôle montre qu'il y a effectivement un manque ou une livraison incorrecte par Interoffice, alors Interoffice procédera à un crédit ou à un échange. En cas de situation non prévue par le présent règlement, Interoffice se réserve le droit de traiter une demande de retour à sa seule discrétion et dans toute la mesure du raisonnable.


### **FORCE MAJEURE**

Si la livraison est empêchée par un cas de force majeure, le vendeur a le droit de reporter l'exécution ou d'adapter le contrat aux circonstances ou de résilier le contrat. L'acheteur renonce expressément à tout dommage.

### **PAIEMENT**

Les factures sont payables au comptant, sauf accord écrit contraire. Les réclamations doivent parvenir par lettre recommandée dans les 7 jours suivant la date de facture. Les réclamations tardives ne seront pas retenues. La propriété des marchandises livrées n'est transférée qu'après paiement intégral du montant dû, y compris les éventuels frais, intérêts et amendes. La responsabilité d'Interoffice BV ne peut excéder le montant de la facture. Toute facture non payée, même partiellement, à la date indiquée donnera automatiquement lieu à des **intérêts de 10 %/an** à compter de la date de facture, sans qu'il soit nécessaire de procéder à un rappel préalable. En outre, le solde non réglé à l'échéance sera majoré **d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 10 % du montant dû, avec un minimum de 50,00 €, quels que soient les intérêts et frais éventuels.**

*Pour les litiges, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Tongres sont compétents. En outre, le droit belge et l'administration de la justice néerlandophone s'appliquent.*

| NOM                          | DATE       | SIGNATURE   |
|------------------------------|------------|---|
| PONCELET Patrick - directeur | 30/04/2021 |  |



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

| VERSION | MODIFICATION  | DATE       |
|---------|---|------------|
| 1       | Version originale   | < 2021     |
| 2       | Nouvelle version numérique, signée par le gérant, établie | 30/04/2021 |