

## **Conditions générales de vente (CGV) SAM International**

**Dernière mise à jour le 27/07/2016**

Ces Conditions Générales de Vente régissent les ventes de produits et les prestations de services associées aux ventes effectuées par SAM International BV en France Métropolitaine et en Corse à destination de toute personne agissant dans le cadre d'activité particulière ou professionnelle.

Toute commande passée à SAM International BV implique nécessairement l'acceptation sans réserve par le client des conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande concernée.

Le client déclare reconnaître que l'acceptation des conditions générales de vente entraînera l'application de celles-ci à la commande qu'y s'y rapporte, excepté le cas où de nouvelles conditions générales de vente seraient portées à sa connaissance.

Loi applicable et juridiction compétente : l'interprétation et l'exécution des conditions générales de vente ainsi que tous les actes qui en seront la conséquence, sont soumis au droit français. Toute contestation quant à leur validité, leur interprétation ou leur exécution devra être soumise à la compétence exclusive d'un tribunal de commerce. Toutefois, SAM International BV se réserve le recours à tout autre tribunal compétent de son choix.

### **Sommaire**

Article 1 - Identité de l'entreprise  
Article 2 - Champ d'application  
Article 3 - Produits et offre des produits  
Article 4 - Commande  
Article 5 - Droit de réflexion et retour  
Article 6 – Les prix  
Article 7 – Conformité et garantie  
Article 8 – Livraison et délais  
Article 9 - Paiement  
Article 10 - Plaintes  
Article 11 - Litiges  
Article 12 – Conditions supplémentaires  
Article 13 – Protections des données  
Article 14 - Cookies

### **Article 1 – Identité de l'entreprise**

SAM International BV  
Adresse du bureau:  
Maison de la Défense  
12 Place de la Défense  
92400 Courbevoie  
Téléphone: +33 (0)1 82 88 37 15  
Accès: Du lundi / vendredi de 9h00 à 17h30  
E-mail: service.fr@saminternational.eu  
Numéro TVA intracommunautaire:  
FR57750411415

### **Article 2 – Champ d'application**

1. Ces conditions générales sont applicables à chaque offre de SAM International BV et à tout accord conclu à distance entre SAM International BV et ses clients.  
2. Avant la conclusion d'une commande à distance, le texte et termes des conditions générales de vente sont à disposition du client.

Les conditions générales de vente de SAM International BV peuvent être consultées à tout moment et à la demande du client, peuvent être transmises par voie postale sans frais.

3. Si la commande à distance est conclue par voie électronique, nonobstant le paragraphe précédent et avant que la commande à distance ne soit finalisée, le texte et termes des conditions générales de vente sont à disposition du client à tout moment via notre site internet. Dans le cas contraire, les conditions générales de vente de l'entreprise peuvent être, le plus rapidement possible, transmises sans frais.

4. Dans le cas où, en complément des conditions générales, s'appliquent aussi des conditions spéciales pour des produits ou services, le deuxième et troisième alinéas s'appliquent et le client peut, en cas de dispositions contraires, toujours compter sur la disposition applicable la plus favorable.

### **Article 3 – Produits et offre des produits**

1. Les produits offerts à la vente sont ceux figurant dans les catalogues papier et électronique de SAM International BV. SAM International BV se réserve la possibilité de modifier à tout moment sa gamme de produits.  
2. Les offres de produits proposées par SAM International BV s'entendent sous réserve de leurs disponibilités.  
3. Si une offre a une durée limitée ou soumise à conditions, cela sera explicitement indiqué.  
4. L'offre comprend une description complète et précise des produits et / ou des services qui y sont associés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte et précise au client.

5. Chaque offre contient des informations complètes telles que droits et obligations. L'acceptation de l'offre y sont attachés. Cela concerne en particulier: - Le prix incluant les taxes - le coût éventuel de la livraison – la finalisation de l'accord, et quelles mesures y sont associées - que ce soit l'application du droit de réflexion - les méthodes de paiement, de livraison et d'exécution de commande - Le délai d'acceptation de l'offre, ou le délai dans lequel l'entreprise garantit le prix

#### **Article 4 – Commande**

1. Toute commande passée auprès de SAM International BV implique nécessairement l'acceptation sans réserve par le client aux conditions en vigueur le jour de la commande concernée.

2. La première commande doit être passée obligatoirement par notre site internet. Conformément aux dispositions du Code Civil sur la conclusion des contrats en ligne, le contrat sera conclu lorsque vous cliquerez sur le bouton vous permettant de confirmer votre commande après avoir visualisé le détail de celle-ci et en particulier son prix total et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

3. Si le client réalise une commande par voie électronique, la société accuse immédiatement réception électroniquement de celle-ci. Le client peut annuler sa commande jusqu'à ce qu'elle n'ait pas été confirmée par SAM International BV .

4. Dans le cas d'une commande passée par téléphone, fax ou email, le client reçoit toujours une confirmation.

5. Si la commande est créée électroniquement, SAM International BV utilise des moyens techniques et professionnels afin de protéger le transfert électronique des données et assurer un environnement Web sécurisé. Si le client veut payer par voie électronique, SAM International BV prend toutes les précautions de sécurité appropriées.

6. SAM International BV peut - selon la loi - informer le client de ses obligations de paiement, de tous ces droits et devoirs importants pour la conclusion sérieuse d'une commande à distance. SAM International BV peut donc, sur base de cet article, refuser toute commande.

7. SAM International BV met à disposition du client, pour le produit ou le service, les informations suivantes sur support écrit ou de manière accessible

a. l'adresse d'établissement de l'entreprise où les clients peuvent déposer plainte

b. les conditions et la façon dont les clients peuvent exercer leur droit de réflexion, ou une explication détaillée concernant le refus du droit de réflexion

c. informations sur les garanties et service après-vente

d. les exigences pour mettre fin à l'accord si le délai de commande a une durée de plus d'un an ou est indéterminée

8. Dans le cas d'un délai de livraison plus long, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

9. La langue proposée pour la conclusion de la commande est le français.

10. Les commandes conclues sur notre site internet (données relatives à votre commande et CGV en vigueur au jour de votre commande) sont archivées pour une durée de

10 ans. Vous pouvez accéder aux commandes archivées en faisant la demande par courrier électronique ou par courrier postal.

#### **Article 5 - Droit de réflexion et retour**

En tant que client consommateur, vous bénéficiez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation légal à partir de la réception des produits.

Vous n'avez pas à fournir de motif pour exercer votre droit de rétractation. Vous ne subirez aucune pénalité.

En cas d'exercice du droit de rétractation, vous devrez renvoyer votre achat à l'adresse suivante:

SAM International B.V.  
Entrepôt central  
A l'attente de: retours  
Ohmweg 2  
4104 BM Culemborg  
Pays-Bas

Les frais de retour sont exclusivement à votre charge.

Le montant total de votre facture, frais de livraison inclus, vous sera remboursé dans les 14 jours après réception de votre retour ou après réception de votre confirmation d'expédition par email appuyée par une preuve du transporteur. Ce remboursement peut être effectué par PayPal ou par virement bancaire.

Pour un traitement rapide, nous vous conseillons de télécharger le formulaire de

retour, de le remplir et de le coller avec une copie de votre facture sur l'emballage.

L'exercice de droit réflexion légal est exclu pour les produits ou service suivants.

- Les services dont l'exécution a commencé avec votre autorisation
- Les produits ou services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier
- Les produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés
- Les produits ne pouvant être réexpédiés ou qui sont susceptible de se détériorer rapidement

Les articles que vous pourriez être amené à retourner peuvent être expédiés vers notre entrepôt central européen aux Pays-Bas via un service postal traditionnel. Pour des paquets de moins de 30 kg, les frais de retours peuvent atteindre 40€ (maximum). Toutefois, selon le type de paquet, le poids et le conditionnement ou si votre colis ne se conforme pas à cette directive et ne peut être retourné par poste, les coûts qui y sont associés peuvent varier considérablement. Dans ce cas, veuillez nous contacter pour connaître les différentes possibilités. Nous vous conseillerons volontiers. Si vous ne pouvez pas organiser le retour vous-même, nous pouvons également vous aider dans cette démarche et vous communiquer notre meilleure offre.

#### **Article 6 - Les Prix**

1. Le prix de vente des produits est le prix figurant dans le catalogues de SAM International BV et en vigueur au moment de la commande.
2. Si certains prix, pour des raisons d'ordre économique, fluctuations du marché financier, variations des taux de TVA, augmentations du prix des matières premières sur lesquels SAM International BV n'a aucun contrôle, venaient à être modifiés, le client en sera préalablement informé.
3. Les hausses de prix dans les 3 mois suivant la conclusion de la commande ne sont autorisées que si elles résultent des conséquences dues à la législation ou la réglementation.
4. La livraison des articles mentionnés et leur prix incluent la TVA.
5. Les livraisons se font uniquement en France continentale et les frais d'expédition sont détaillés lorsque vous passez votre commande en ligne avant la conclusion de celle-ci. Si vous désirez une livraison hors France continentale, merci de contacter notre service à la clientèle pour obtenir un devis relatif au montant des frais de livraison avant de passer commande.

#### **Article 7 – Conformité et garantie**

1. A la date de conclusion de la commande, SAM International BV garantit que les produits sont conformes aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences normales de fiabilité et / ou à d'utilisation ainsi qu'aux dispositions légales existantes et / ou des réglementations gouvernementales. Plus

spécifiquement à la garantie des vices cachés telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

2. Lors de la commande, SAM International BV doit également s'assurer que le produit est adapté pour une utilisation normale.

3. Par la garantie commerciale, SAM International BV s'engage à respecter les droits légaux et les réclamations que le client peut faire valoir dans le cadre de sa commande.

4. La garantie est exclue dans les cas suivant : Utilisation anormale ou non conforme du produit

si le client a été négligent dans le stockage ou l'entretien du produit

usure normale du produit

transformation du produit

incompatibilité du produit avec d'autres matériels.

5. Le droit de garantie et son recours ne prolonge en aucun cas la garantie initiale.

#### **Article 8 – Livraison et délais**

1. SAM International BV s'engage à prendre les plus grandes précautions dans l'envoi et réception de ces produits.

2. Le lieu de livraison est l'adresse que le client a fait connaître à SAM International BV.

3. Sous réserve de ce qui est indiqué dans l'article 4 des présentes conditions générales, SAM International BV effectue la livraison dans un délai court à moins qu'une période plus longue de livraison ait été convenue avec le client.

4. Si la livraison est retardée, ou si une commande est incomplète, le client la reçoit dans les 30 jours après que la commande ait

été passée. Le client, a dans ce cas le droit de résilier le commande sans frais et n'aura droit à aucune indemnité.

5. La livraison dans les délais ne peut intervenir qu'à condition que le client ait rempli l'ensemble de ses obligations à l'égard de SAM International BV.

6. Dans le cas d'une fabrication spéciale, un retard de livraison ne peut entraîner une annulation de commande.

7. En cas d'annulation de commande, SAM International BV devra rembourser le montant que le client a payé dans les 14 jours après l'annulation.

8. Si la livraison d'un article commandé se révèle impossible, SAM International BV s'efforcera de livrer un article de remplacement similaire. La livraison par cet article de remplacement sera mentionné clairement. Pour les articles de remplacement, le droit de réflexion peut être exclu.

9. Lors de la réception des produits, il appartient au client de vérifier, en présence du transporteur, le bon état des produits livrés.

10. Les dommages et / ou pertes d'articles au moment de la livraison au client ou par toute autre personne désignée devra être porté directement à la connaissance de SAM International BV, sauf mention contraire, conformément à l'article L133-3 du Code de Commerce.

11. Les livraisons se font au seuil de l'adresse du destinataire. Seuil de l'adresse du destinataire s'entend au rez-de-chaussée des immeubles, si celui-ci est accessible par un véhicule de livraison de transport et de plein pied.

12. La livraison se fait par un chauffeur étant seul, le client doit donc prévoir le personnel

nécessaire pour les opérations de déchargement et/ou de manutention. Le chauffeur n'est en aucun cas tenu de livrer la marchandise à un destinataire habitant à un sous-sol/étage. La société chargée de la livraison peut néanmoins proposer une livraison postposée par plusieurs personnes mais avec supplément à charge du client et à régler directement à la société chargée de la livraison.

### **Article 9 – Paiement**

1. Sauf mention contraire, les montants dus par le client sont à payer dans les 14 jours après le début de la période visée à l'article 6, paragraphe 1. Dans le cas d'un contrat établi pour fournir un service, il commence dès que le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.

2. Le règlement peut être effectué par Paypal, cartes de crédits, carte bancaire. Pour les virement bancaire, les coordonnées bancaires figurent sur le site internet. Le règlement par chèque n'est pas autorisé.

3. Dans certains cas ou pour certaines commandes, SAM International BV se réserve la faculté de soumettre toute acceptation de commande après versement d'un acompte.

3. Le client a le devoir de faire savoir à SAM International BV si des inexactitudes se retrouvent dans les données fournies.

4. Tout défaut ou retard de paiement par le client entraînera l'exigibilité immédiate des sommes dues.

5. En cas de non-respect des conditions de paiement reprises ci-dessus, SAM International BV se réserve le droit de procéder à l'annulation de la vente, de se réserver

l'acceptation de toute nouvelle commande par le client, de rendre immédiatement exigibles tous les paiements à intervenir par le client ou de suspendre l'exécution de ses obligations vis-à-vis du client.

6. Les paiements dus à SAM International BV ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de SAM International BV.

### **Article 10 – Plaintes**

1. L'entreprise possède un service de plainte et traite les plaintes des clients en vertu de cette procédure.

2. Les plaintes concernant la livraison d'une commande doivent être rapidement, pleinement, clairement écrites et présentées à SAM International BV, par le client.

3. Les plaintes sont traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Dans le cas d'une plainte plus spécifique et une réponse plus détaillée, un temps de traitement plus long est à prévoir et le client en sera averti.

4. Si la plainte ne peut être résolue par une solution mutuelle, un différend sera créer et aboutira à un litige.

### **Article 11 – Litiges**

1. La responsabilité de SAM International BV est limitée au montant de la commande.

2. En cas de problèmes, le client a la possibilité, avant d'intenter toute action en justice, de rechercher une solution à l'amiable avec SAM International BV et / ou entre autres, l'aide d'associations professionnelles,

d'associations de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

3. La recherche de la solution à l'amiable n'interrompt pas le délai de garantie légale.

4. Un litige ne peut être envisagé que si la plainte d'un client n'a pas été traitée dans un délai raisonnable par SAM International BV ou si une solution commune n'a pas été trouvée.

5. En cas de litige, le client s'adressera par priorité à SAM International BV pour obtenir une solution à l'amiable. A défaut, le tribunal de commerce est seul compétent, quel que soit le lieu de livraison et le mode de paiement.

6. En règle générale et sous réserve d'appréciation par les tribunaux compétents, le respect des conditions générales de vente suppose que le client honore ses engagements envers SAM International BV.

#### **Article 12 – Conditions supplémentaires**

1. Les conditions supplémentaires ou différentes, non conformes à ces dispositions générales et au détriment du client doivent être consignées par écrit ou de telle sorte que le client puisse y accéder d'une manière accessible à tout moment.

2. En cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini dans le code civil, SAM International BV ne peut être tenu responsable d'un manquement à une quelconque de ses obligations. La force majeure inclut notamment les événements suivants : incendies, interruption des systèmes informatiques et de télécommunications, incidents ou défaillances de transport, grève, block out, interdiction ou embargos d'importations ou d'exportations.

#### **Article 13 – Protection des données**

A chaque visite sur notre site, notre serveur Web ne reconnaît pas automatiquement votre nom de domaine, ni votre adresse e-mail.

Lorsque vous visitez notre site Web, nous conservons

- Votre adresse e-mail si vous nous le communiquer

- Toutes les informations que vous fournissez volontairement (comme les données d'enquête et / ou inscription sur le site)

Cette information est utilisée pour correspondre avec vous au sujet de votre demande ou de votre commande et est utilisé uniquement en interne. Cette information n'est pas transmise à d'autres organisations à des fins commerciales par SAM International BV. Sur ce site, nous utilisons des cookies (un cookie est un petit fichier envoyé par un serveur internet et stocké sur le disque dur de votre ordinateur. Ce fichier garde la trace du site internet visité et contient quelques informations sur votre visite uniquement pour correspondre avec vous au sujet de votre demande ou commande.

Nous n'avons pas de partenariat ou de relations spéciales avec des tierces parties via notre site internet.

Si nous transférons ou recevons vos données sur notre site, nous utilisons toujours les technologies de cryptage qui sont reconnues comme des normes communes au sein du secteur IT.

Nous avons des mesures de sécurité appropriées pour protéger la perte, altération

ou utilisation frauduleuse de l'information que nous recevons sur notre site.

Comment nous contacter au sujet de notre politique de confidentialité?

Si vous souhaitez faire des commentaires sur le traitement de vos données à caractère personnel, y accédez, les rectifier ou s'y oppose, vous pouvez exercer ces droits en nous contractant:

- Par email: [service.fr@saminternational.eu](mailto:service.fr@saminternational.eu)

- Par téléphone: +33 (0)1 82 88 37 15

- Par fax: +33 (0)1 82 88 38 90

- Par lettre:

SAM International

Service clients

7C Place du Dôme

92056 Paris La Défense

À propos de la communication par e-mail

Si à l'avenir vous ne souhaitez pas recevoir d'e-mails de notre société, veuillez nous contacter à l'adresse ci-dessus. Les communications par e-mail, que vous recevrez de nous, ne concerneront que le traitement de votre commande.

À propos de la communication par lettre

Si vous nous envoyez votre adresse postale sur le web, vous ne recevrez que les informations que vous avez demandé à l'adresse que vous nous avez donnée.

Communication par téléphone

Si vous nous communiquez votre numéro de téléphone, notre entreprise vous appellera uniquement, si nécessaire, pour de plus

amples informations sur les commandes que vous avez passé en ligne.

Notre entreprise n'utilise pas les informations des client à des fins qui ne sont pas couvertes par notre politique de confidentialité.

Sur demande, nous vous procurons l'accès aux données que vous nous avez communiqué via notre site. Si vous souhaitez accéder à ces informations que nous conservons, veuillez nous contacter à l'adresse ci-dessus.

Il est rappelé que la personne dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel. Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant à l'adresse ci-dessus. Vous pouvez également changer vos données personnelles après vous être identifié et connecté à votre compte.

Si vous estimez que notre site n'est pas conforme à notre politique de confidentialité, veuillez contacter notre société à l'adresse ci-dessus.

Nous n'avons pas effectué de déclaration du traitement de données effectuées sur notre site à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Le responsable du traitement des données à caractère personnel est Tom van den Berg, directeur général.

Les destinataires de vos données à caractère personnel collectées sur notre site sont en tout premier lieu nous même pour le traitement de vos commandes et la gestion de la relation

client. D'autres destinataires de vos données personnelles sont, le cas échéant, nos prestataires de moyens de paiement ou de sécurisation des paiements, nos partenaires commerciaux. Dans le cas où cela est exigé par la loi, votre consentement est recueilli ou une possibilité de refus vous est aménagée avant toute transmission de données.

#### **Article 14 – Cookies**

Notre site internet utilise des cookies. Il s'agit de petits fichiers texte enregistrés sur votre disque dur.

La plupart des cookies sont destinés à permettre ou faciliter votre navigation et sont nécessaires au fonctionnement de notre boutique en ligne.

L'utilisation de cookies, propres ou tiers, n'étant pas nécessaires au fonctionnement de site nécessite un consentement express de votre part. Vous pouvez manifester votre consentement ou vous opposer à l'utilisation des cookies en paramétrant votre dispositif de connexion de manière appropriée. Reportez-vous pour cela notamment au guide d'utilisation de votre navigateur.