

Conditions Générales de Ventes - ENTOURAGE

Applicables au 13/03/2026

Les présentes CGV constituent les règles uniques de la relation commerciale entre ENTOURAGE et le Client. Elles s'appliquent à tous les contrats conclus entre acheteurs et vendeurs, des dérogations, conditions particulières ainsi que des modifications apportées par l'acheteur n'engageront le vendeur que s'il les reconnaît expressément par écrit. I - Champ d'application Communication : ces CGV sont communiquées à tout Client qui en fait la demande. Toute commande de Produits implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes CGV. Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les ventes conclues entre ENTOURAGE et le Client quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat. ENTOURAGE se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières. Produits ENTOURAGE : Les Produits proposés à la vente par ENTOURAGE sont ceux figurant sur publications et sur notre site internet (ci-après ensemble le « Catalogue »). ENTOURAGE propose des produits catalogue et des produits sur-mesure ou de conception ENTOURAGE. Produits catalogue : Les descriptifs et les informations des produits figurant sur les Catalogues de ENTOURAGE sont fournis au Client à titre informatif et ne sont pas exhaustifs. Il vous appartient de respecter les instructions du fabricant du produit relatives à son installation et/ou utilisation livrées avec le Produit ou disponibles sur le site internet de ENTOURAGE. Les illustrations des Produits du Catalogue n'ont pas de valeur contractuelle. II – Offre, acceptation et tarifs Durée : toutes les offres sont faites sans engagement de durée, sauf mention spécifique. Où : les commandes reçues doivent impérativement comporter les informations suivantes : – La date de la commande; – La raison sociale du Client; – Les références ou désignations ENTOURAGE des produits; – Les quantités et dates souhaitées de livraison – L'adresse précise de livraison; – L'adresse de facturation (adresse e-mail); ENTOURAGE confirmera toujours l'acceptation d'une commande de produits sur-mesure ou de conception par écrit. Moyens : les commandes peuvent être passées sur contact@entourage.fr ou par téléphone/courriel à nos différentes adresses que vous trouverez sur notre site entourage-emballages.fr. Tarifs : ENTOURAGE se réserve la faculté de modifier à tout moment le prix de ses Produits ou prestations associées. Les prix sont susceptibles de varier, par exemple, en cas de changements exceptionnels des cours des matières premières, des offres promotionnelles à durée limitée et/ou des évolutions de la réglementation liée aux écocontributions ou autres taxes. En cas d'offre de prix composée, il n'existe aucune obligation de livraison d'une partie aux mêmes conditions. Les tarifs stipulés dans le devis du vendeur sont basés sur nos achats valables le jour de la remise de l'offre les parties contractantes s'engagent à renégocier les prix si ces coûts sont modifiés ensuite. III – Conditions tarifaires et paiements Franco douanes et assurances : Tous nos prix sont affichés en euros et hors taxes. Ils ne comprennent pas le transport, ni les frais de douane éventuels ni les assurances qui restent à la charge du Client. Sont facturés en sus du prix indiqué des produits livrés et sur chaque livraison pour les transports : – De 0€ à 150€ H.T. : 40€ de frais de livraison. – De 150€ à 250€ H.T. : 20€ de frais de livraison. – Au-delà de 250€ H.T. : Franco. Pour le transport de produits volumineux, l'enlèvement dans nos locaux et les livraisons hors France Métropolitaine, une proposition spécifique sera faite par ENTOURAGE. Modes de règlement : Le paiement peut être effectué par tout moyen de paiement (par LCR, par virement bancaire avec le RIB indiqué sur votre facture si vous avez un compte client, par chèque bancaire qui doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine.) Les paiements effectués ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues. Paiement anticipé : Escompte pour paiement anticipé : 0,5% par mois entier indivisible. Retard de paiement : seront automatiquement et de plein droit acquis à ENTOURAGE, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable une pénalité calculée sur le montant de la facture au taux d'intérêt légal en vigueur multiplié par 3 ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement ; selon décret N°2012-1115 du 02/10/2012. IV - Annulation de la vente Les événements susceptibles de modifier entièrement ou partiellement les bases de la vente de manière radicale, qu'elles concernent l'acheteur ou le vendeur et ses sous-traitants, autoriseront le vendeur à adapter le contrat de vente, intégralement ou partiellement, à la situation nouvelle. Toute revendication d'indemnisation sera, dans ces conditions, exclue. Nota : en cas d'annulation de la vente par le client avant son exécution, le client doit demander l'accord du vendeur. Pour cette annulation, le client devra supporter les frais engagés par le vendeur : outillages, maquette et dessins, mais également matières premières déjà achetées en vue de la réalisation de la commande. V - Livraison, emballages et paiement Responsabilité : la livraison s'effectuera aux risques et périls de l'acheteur même si le vendeur supporte tout ou partie des frais de transport. La livraison s'effectue EX-WORKS. Délai : L'accusé de réception émis par ENTOURAGE précise les délais de livraison des Produits/Services, ces délais étant entendus comme des délais prévisibles et donc indicatifs qu'ENTOURAGE s'efforcera de respecter. Le délai de livraison convenu courra à partir de la date de réception de l'accord définitif	de l'acheteur quant aux outillages ainsi que leurs conditions d'exécution. Le délai s'entend date d'expédition. En cas de modification ultérieure de la commande, le vendeur ne sera plus tenu au délai de livraison primitivement accordé et confirmé. En cas de force majeure, le vendeur pourra choisir de prolonger dans des conditions raisonnables le délai fixé pour la livraison ou de résilier le contrat. Le non-respect des délais de livraison ne pourra donner lieu ni à l'annulation de la Commande ni à aucune prétention quelle qu'elle soit, sauf accord écrit entre les parties. Emballage : Le vendeur assure un bon emballage, usuel dans la profession, les emballages spéciaux sont facturés de même que les palettes EUROPE 80x120cm qui ne seraient pas rendues ou échangées via le transporteur. Pour les produits vendus au kg, le poids brut est déterminant lorsque les composants de son emballage sont en papier ou carton. Réserves à la réception : Toute marchandise livrée par le vendeur doit être accompagnée du bon de livraison (et/ou de bon de transport) que l'acheteur doit signer APRES vérification des marchandises livrées. – Contrôlez vos produits au moment de leur livraison (référence, quantité, état...). Si un emballage présente un défaut, un examen du contenu en présence du chauffeur est nécessaire pour identifier une éventuelle anomalie et préserver votre retour, – S'il y avait des anomalies, l'acheteur doit signer ce bon avec des réserves circonstanciées et détaillées (conformément à l'article L.133-3 du code du commerce) qui sont à confirmer formellement par lettre recommandée avec accusé de réception sous 3 jours ouvrés au transporteur (en envoyant au vendeur une copie par email). – S'il n'y a pas de bon de livraison ou bon de transport le vendeur demande à ce que l'acheteur refuse la marchandise. VI - Retours La reprise d'un produit réceptionné peut avoir lieu sous réserve : – D'être en parfait état, dans son emballage d'origine et de n'avoir pas été utilisé. – D'obtenir notre accord préalable par écrit dans les 8 jours après la réception. – D'être retourné en port payé, sous la responsabilité du client. – Ne sont pas repris les produits sur-mesure, personnalisés et de conception exécutés à la demande expresse du client. VII - Droits de reproduction de nos fabrications Les outillages (clichés, outils, maquettes et dessins) resteront la propriété du vendeur même si l'acheteur a financièrement participé à leur création. Ils ne pourront, de ce fait, être utilisés ailleurs sans notre accord formel. La participation partielle de l'acheteur à leur frais de constitution ne lui conférera pas de droit à la remise des outillages mentionnés. Pour des raisons d'obsolescence, ils sont entretenus et conservés 2 années après leur dernière utilisation. Sans utilisation ni nouvelle commande, ces outillages sont détruits. L'acheteur sera seul responsable de toute infraction aux droits de reproduction ; il en sera de même pour les droits d'auteur sur les documents qui lui auront été confiés. Il lui incombera en conséquence de dégager le vendeur de toutes prétentions émises par des tiers. VIII - Tolérances Tolérances qualitatives : – Base cellulosique (papier, cartons...) de +/- 8% jusqu'à 39 g/m² ; de +/- 6% de 40 à 59 g/m², de +/- 5% au-delà. – Base plastiques (PE, PP, PET...) de +/- 25% jusque15µ, +/- 15% de 15µ à 25µ, et de +/- 13% au-delà. – Complexes (aluminium, paraffinés, enduits, et autres associations) de +/- 10%. Tolérances dimensionnelles : – Base cellulosique en feuilles et sacs : en longueur de +/-4mm ; en largeurs de +/- 3% si <80 mm et +/-2% au-delà ; en bobines : en largeur de +/- 3mm ; en découpes : en longueur de +/- 5mm, en largeur de +/- 5mm. – Base plastiques et Complexes : de +/- 5%. NB : Les écarts dimensionnels indiqués ci-dessus s'appliquent également au positionnement de l'impression et découpes. Pour les sacs spécifiquement, les tolérances de « fenêtres », de positionnement de l'impression et d'empreintes de gaufrage en largeur sont de +/-4 % si <80 mm et +/-2% au-delà. Tolérances de quantités livrées : Pour toutes les fabrications, le vendeur a le droit de livrer jusqu'à +/- 20 %. Dans ces limites, le montant facturé correspondra à la quantité effectivement livrée. IX - Impressions, Fichiers et Traçabilité Encres : le vendeur utilisera, pour l'impression, des encres d'imprimerie courantes. Lors de la passation de la commande, l'acheteur signalera toutes les spécifications requises pour les encres, en particulier leur résistance à la lumière et au frottement etc. Le vendeur ne sera tenu de garantir ni une haute résistance des encres à la lumière ni responsable de faibles variations de teintes. La solidité des encres d'imprimerie ne peut être garantie, même lorsque celles-ci sont spécifiées comme étant résistantes à la lumière ou résistantes à l'eau. Un écart ne pourra justifier ni un refus d'acceptation des marchandises, ni une réduction de prix. Fichiers : le vendeur n'est pas responsable des conséquences de défauts dans les fichiers ou documents fournis. L'impression du Code à barres EAN se fait en fonction de l'état de la technique et compte tenu des directives d'exécution spécifiques <CGG> (Publications Co organisation, Le Code à barres EAN). En raison des influences que peuvent subir les codes à barres après livraison par le vendeur, ainsi que de l'absence d'une technique de mesure et de lecture unifiée, il est impossible de consentir d'autres garanties – notamment sur les résultats de lecture aux caisses des points de vente. Bon à tirer ou Modèle : Cela représente l'impression ou le façonnage qui figurera sur les emballages commandés. Il est l'unique document qui, par votre signature, vous engage à l'acceptation de celui-ci. Nos délais de livraison découlent de la réception de ce document qui nous permet de lancer sur machine votre projet d'emballage. Les rectifications signalées après acceptation sont susceptibles de modifier les prix et les délais. Nous vous prions d'apporter toute votre attention à cette relecture. Vérifiez avec soin :	Texte - Orthographe - Positionnement du texte et des couleurs - Façonnages. En cas de modifications, veuillez noter vos souhaits directement sur l'exemplaire à retourner. Un nouveau BAT vous sera envoyé par retour pour votre validation avec mention « Lu et approuvé date et signature » par mail, fax ou courrier. Traçabilité : Les prélèvements d'échantillons ne seront soumis avant fabrication que si l'acheteur le demande expressément ou si le vendeur le juge indispensable. ENTOURAGE assure la traçabilité des produits sur-mesure et de conception pendant 2 années. Les épreuves sur machine seront facturées séparément en fonction des frais qu'elles entraîneront. X – Matières premières et relations emballages/contenants Instructions particulières : si l'acheteur n'en donne pas, l'exécution des commandes s'effectuera avec des matières couramment utilisées par la profession et d'après des procédés de fabrication usuels. Réclamations : celles relatives au comportement de l'emballage vis-à-vis de la matière emballée et vice-versa, ne pourront être émises que si l'acheteur a expressément attiré l'attention du vendeur par un écrit ET obtenu une réponse positive par écrit du vendeur (cahier des charges). XI – Réclamations pour vices de fabrication Sauf dispositions légales impératives contraires, la responsabilité de ENTOURAGE ne pourra être recherchée au-delà de 6 mois suivant la livraison, sur faute prouvée et exclusive de ENTOURAGE dans sa réalisation. – Le vendeur assurera la garantie des marchandises livrées de telle sorte que celles sur lesquelles des défauts auront été constatés seront, au choix du vendeur soit améliorées soit remplacées sans frais, par des produits nouveaux. Les éléments impropres étant retournés au vendeur. – Il n'est pas possible d'éviter la livraison d'une faible quantité de produits défectueux : aucune réclamation ne pourra être émise si celle-ci ne dépasse pas 2 %. L'occasion sera donnée au vendeur de constater sur place l'objet de la réclamation. L'indemnisation des dommages causés éventuellement par l'utilisation des marchandises livrées est exclue sauf accord spécifique entre les parties. – Un stockage défectueux par l'acheteur exclura toute réclamation. – L'acheteur garantit le vendeur de toute demande de dommages et intérêts de la part de tiers, du chef de dommages résultant de l'emploi, du façonnage ou de transformation maladroite ou non conforme des marchandises. L'acheteur est tenu de s'assurer contre de telles demandes de tiers. – En cas de fabrication entièrement automatisée, un comptage automatique intervient. Dans ce cas le vendeur sera en droit de se baser sur celui-ci pour sa livraison et pour le décompte des quantités ; une différence de calcul jusqu'à 3 % étant tolérée pour nos productions. XII – Garantie et réparation des matériels vendus La durée de garantie est propre à chaque matériel. Elle ne peut excéder une année à compter de sa livraison chez le client. Elle est strictement limitée à la réparation des produits reconnus par le vendeur comme défectueux, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts. Aucune indemnité ne pourra être demandée même en cas d'immobilisation du matériel ou de troubles provenant d'un fonctionnement défectueux. La responsabilité de notre société se limite exclusivement à la réparation du matériel en cas de panne. La garantie ne pourra s'exercer qu'aux conditions suivantes : – Les consommables utilisés proviennent du vendeur ou ont été agréés par celui-ci sur simple demande échantillonnée. – Les appareils ont été utilisés selon les normes indiquées. – Aucune personne ne sera intervenue sur la machine ou n'aura modifié le réglage initial ou conseillé, sauf si elle a été formellement autorisée par le vendeur. Les réparations sont possibles sur devis dans les conditions suivantes : – Tout retour sera refusé sans accord préalable de notre part. – Il devra se faire dans l'emballage d'origine ou similaire (fermé, calé, de bonne qualité et propre). NB: En cas de refus du devis, le matériel sera restitué en l'état, port à la charge du client. XIII – Clause de réserve de propriété Droit : le vendeur conserve son droit de propriété sur les marchandises livrées, ainsi que sur tout nouvel article résultant d'une transformation éventuelle par l'acheteur, jusqu'à l'encaissement complet du paiement de la commande. Créance : dans le cadre d'une conduite régulière des affaires, l'acheteur est en droit de disposer des marchandises, et notamment de les transformer et de les aliéner. Lors d'une vente des marchandises livrées avant leur paiement définitif, la créance représentant le prix d'achat revient sans plus au vendeur, sans cession spéciale. Hypothèque : les dispositions extraordinaires, portant, par exemple, sur des hypothèques, des accords de garantie, etc., ne sont admises que moyennant le consentement écrit du vendeur. L'acheteur devra immédiatement informer le vendeur de la remise à des tiers de marchandises livrées sous réserve de propriété (par exemple, saisies par d'autres créanciers). XIV –Lieu d'exécution, tribunal compétent et droit régissant la vente Les lieux d'exécution et les tribunaux compétents seront ceux du siège social du vendeur. Les ventes conclues seront exclusivement interprétées d'après le droit français.
	Mise à jour du 13/03/2026	