

## PREAMBULE

« fiducial-office-solutions.lu » est un site Internet exploité par la société Fiducial Office Solutions – SA – 1-7, rue Nina et Julien Lefèvre – L-1952 Luxembourg – N° RCS Luxembourg B 200245 – Matricule 2015 2213 205 – TVA LU28009512 – N° de l'autorisation d'établissement : 10063080/2, ci-après également dénommée «le Vendeur » pour les besoins des présentes Conditions Générales de Vente Catégorielles applicables au site internet « fiducial-office-solutions.lu » ou ci-après définis « les CGVC »

Les présentes CGVC régissent uniquement les relations commerciales entre le Vendeur et les Clients Canal Web telles que définies à l'Article 2 ci-dessous.

Les prix visibles sur le site internet fiducial-office-solutions.lu sont uniquement applicables aux seuls Clients Canal Web pouvant être également dénommés « le Client ou les Clients ». Les Clients en Compte tels que définis à l'Article 2 ci-dessous bénéficient d'un suivi commercial personnalisé, et relèvent de conditions générales spécifiques applicables à leur catégorie de clients, en relation avec les services spécifiques qui leur sont mis à disposition. A cette fin le Vendeur se réserve le droit de vérifier la conformité des informations transmises par le Client, et pourra refuser d'appliquer les présentes CGVC aux Clients en Compte. Le Vendeur peut être contacté par e-mail à contact.fos.luxembourg@fiducial.net, ou par téléphone au +352 39 87 11-1 (coût d'un appel local depuis un poste fixe). Le directeur de la publication du site Internet fiducial-office-solutions.lu est Monsieur Jean-Claude Carquillat en qualité de Président.

La société FIDUCIAL STAFFING assure l'hébergement du site (siège social : 41, rue du Capitaine Guynemer – 92400 Courbevoie France – Téléphone : 04.72.20.76.00).

Lors de sa navigation sur le site Internet fiducial-office-solutions.lu le Client a la possibilité de se renseigner sur l'ensemble des produits proposés sur le site Internet fiducial-office-solutions.lu, de poser des questions par téléphone, e-mail, formulaire de contact ou tchat au service clients, de télécharger la fiche produit, de voir les autres produits associés ou similaires et, le cas échéant, de consulter les avis des autres clients. En conséquence, le Client déclare avoir eu connaissance de toutes les informations déterminantes lui permettant de passer sa Commande.

La passation d'une commande sur fiducial-office-solutions.lu emporte automatiquement et de plein droit l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGVC, lesquelles prévalent sur toutes les dispositions contenues dans les autres documents et supports de communication (prospectus, catalogues, etc.) émanant du Vendeur qui n'ont qu'une valeur indicative.

Toute stipulation ou condition figurant dans un document quelconque émanant du Client et dérogeant aux présentes CGVC sera inopposable au Vendeur, sauf acceptation écrite de ce dernier. Toute tolérance du Vendeur au regard de l'exécution par le Client de l'une quelconque des dispositions des présentes CGVC ne pourra être considérée comme une renonciation à ses droits pour l'avenir, les dispositions des présentes CGVC restant pleinement en vigueur.

Les CGVC pourront être modifiées à tout moment sans préavis et sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

Les nouvelles CGVC seront donc appliquées à toute Commande passée ultérieurement à la mise en ligne effective de ces dernières sur le site Internet fiducial-office-solutions.lu

## ARTICLE 1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGVC s'appliquent à toute commande passée sur le site Internet accessible à l'adresse suivante : [www.fiducial-office-solutions.lu](http://www.fiducial-office-solutions.lu) pour une livraison Grand-Duché de Luxembourg. Les CGVC font l'objet d'une validation expresse sous forme de case à cocher par le Client lors du processus de validation de commande. Elles sont également librement consultables depuis la page d'accueil du site Internet [www.fiducial-office-solutions.lu](http://www.fiducial-office-solutions.lu).

L'action de cocher la case des CGVC correspond à l'acceptation définitive, ferme et sans réserve, des CGVC en vigueur lors de la passation de la Commande.

Les CGVC sont également transmises aux Clients sur un support durable dans l'e-mail de confirmation de commande.

## ARTICLE 2 DÉFINITIONS

Les termes suivants, tels qu'utilisés dans les CGVC, que ce soit au singulier ou au pluriel, auront la signification ci-après :

- Le terme « Client Canal Web » signifie tout client Professionnel ou Consommateur utilisant comme canal d'achat le site [www.fiducial-office-solutions.lu](http://www.fiducial-office-solutions.lu). Le Client Canal Web n'a pas besoin contrairement au Client en Compte d'un accompagnement commercial spécifique et personnalisé.

-Le terme « Consommateur ou Client Consommateur » signifie toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

-Le terme « Professionnel ou Client Professionnel » signifie toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre Professionnel

- Le terme « Client en Compte » signifie tout Professionnel passant une commande de Produits ou de Mobilier auprès du Vendeur et bénéficiant d'un accompagnement commercial spécifique et personnalisé tel que défini ci-dessous :

- \* la mise à disposition d'un commercial dispensant des conseils personnalisés en fonction des besoins du client
- \* la mise à disposition d'un assistant commercial de proximité, contact privilégié, traitant de tous les aspects relatifs aux commandes
- \* la mise à disposition d'un chauffeur livreur ayant une parfaite connaissance des habitudes de livraison du client
- \* l'accès à une offre hors catalogue
- \* le bénéfice de services logistiques personnalisés

- Le terme « Produit(s) » signifie tous les produits vendus sur le site Internet fiducial-office-solutions.lu à l'exception du Mobilier et autres Produits sur commande (tel que ces termes sont définis ci-après).

- Le terme « Produit(s) sur commande » signifie tous les produits vendus par le Vendeur et non stockés ou encore les produits personnalisables.

- Le terme « Mobilier » signifie le mobilier de bureau figurant sur le site internet fiducial-office-solutions.lu

- Le terme « Commande » signifie toute commande de Produits et Produit(s) sur commande ou Mobilier du Client, dès lors qu'elle aura été acceptée par le Vendeur, conformément aux dispositions des présentes CGVC.

## ARTICLE 3 INFORMATIONS PRODUITS ET MOBILIER (applicable exclusivement pour le Consommateur)

En vertu des dispositions du Code de la Consommation, les informations contenues dans les fiches produits permettent au Client d'obtenir les caractéristiques essentielles d'un Produit ou du Mobilier, avant la passation de sa Commande.

#### **ARTICLE 4. COMMANDES – ACCEPTATION – MODIFICATION DE LA COMMANDE – CESSIION – DISPONIBILITE DES STOCKS**

Les offres de Produits et de Mobilier s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Les Commandes peuvent être passées par le Client en ligne sur le site Internet [www.fiducial-office-solutions.lu](http://www.fiducial-office-solutions.lu) en utilisant le processus de commande suivant :

- Inscription ou identification
- Ajout d'article(s) dans le panier,
- Mise à jour du panier : ajouts, modifications des quantités, suppressions ;
- Validation du panier ;
- Choix de l'adresse de livraison,
- Choix du mode de règlement ;
- Validation de la Commande ;

Toute Commande du Client est ferme et définitive. En conséquence, toute modification de la Commande pour quelque raison que ce soit, ne sera possible qu'avec l'accord écrit et préalable du Vendeur, à l'exception du délai de rétractation applicable aux seuls Consommateurs.

Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable des erreurs dans les informations relatives à la Commande communiquée par le Client.

Le Client a la possibilité de suivre ses Commandes, dans l'espace « mon compte ».

Le Client ne peut, en aucun cas, céder le bénéfice d'une Commande sans l'accord préalable écrit du Vendeur.

Le Vendeur recommande au Client de conserver une trace des données relatives à sa Commande sur un support durable.

La passation d'une Commande n'engagera le Vendeur qu'après acceptation par ce dernier de la Commande concernée par voie d'enregistrement de cette dernière, sans réserve, dans le carnet de commandes du Vendeur. En outre, et sans préjudice de ce qui précède, toute Commande de Mobilier ne sera valablement passée qu'adossée au règlement de l'acompte sur la Commande concernée, s'il en est, qui aura été spécifié par Le Vendeur au Client avant sa passation.

Le Vendeur honore toute Commande dans la limite des stocks disponibles.

En cas de rupture partielle ou totale d'approvisionnement, hors cas de Force Majeure tel que défini à l'article 14 des présentes, la Commande est conservée chez le Vendeur jusqu'à réapprovisionnement. En cas d'impossibilité, le Vendeur met tout en œuvre afin de livrer un Produit alternatif de gamme au moins équivalente, au même prix.

Il est précisé que les quantités de vin sont limitées à treize (13) cartons maximum, toutes références confondues, par commande et par Client.

#### **ARTICLE 5. PRIX**

Il est entendu entre les Parties que les Prix visibles sur le site internet [fiducial-office-solutions.lu](http://fiducial-office-solutions.lu), sont exclusivement applicables aux seuls Clients Canal Web.

Le Vendeur pourra refuser d'appliquer les Prix visibles sur le site internet [fiducial-office-solutions.lu](http://fiducial-office-solutions.lu) aux Clients en Compte.

Tous les prix pratiqués par le Vendeur, quel que soit le support de communication, sont indiqués en euros Hors Taxes pour les Professionnels.

Les prix TTC pour le Consommateur tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande.

Les prix appliqués à la Commande sont ceux en vigueur au jour de la Commande.

Les prix des Produits, Produits sur commande et du Mobilier n'incluent pas les frais de port. Les Prix Hors Taxes (HT) et Toutes Taxes comprises (TTC) sont mentionnés sur le site Internet.

#### **ARTICLE 6 CONDITIONS DE RÈGLEMENT**

Le Vendeur adresse au Client des factures dématérialisées, sauf demande contraire de ce dernier.

Le Vendeur se réserve la possibilité de demander, à tout moment, au Client, un paiement d'avance.

Le Consommateur règle sa Commande d'avance (par virement SEPA) ou au comptant (par carte bancaire) selon les modalités définies ci-dessous.

Le Professionnel, selon son profil et son historique, règle sa Commande d'avance (par virement SEPA au comptant (par carte bancaire) ou différé (par virement SEPA ou par mandat administratif pour la personne publique) selon les modalités définies ci-dessous :

Lors d'un paiement d'avance, le Client peut régler sa Commande par par virement SEPA selon les modalités énoncées ci-dessous.

La Commande sera à réception du virement SEPA.

Le virement doit être fait sur le compte de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS. à l'aide des coordonnées bancaires ci-dessous :

Banque : BIL  
IBAN : LU55 0027 2101 1199 8400

BIC : BILLULL

Lors d'un paiement comptant le Client peut régler sa Commande par carte bancaire (Visa, Master Card, American Express) à la Commande.

Afin d'assurer une protection des données bancaires (réseau crypté SSL), le Vendeur a choisi la solution de la banque BIL

Lors d'un paiement différé, préalablement autorisé par le Vendeur, le Professionnel règle sa Commande à trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture par virement SEPA.

Lors d'un règlement par virement SEPA, le Client doit indiquer à sa banque comme référence le numéro de la (des) facture(s) réglée(s) et

utilise les coordonnées bancaires mentionnées ci-dessus.

En cas de non-respect des délais de paiement par le Client, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la Commande.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige avéré ou supposé relatif au règlement d'une Commande.

La facture est envoyée indépendamment de la livraison du colis et des modalités de règlement.

Aucun escompte n'est appliqué pour paiement anticipé.

#### **ARTICLE 7. DÉFAUT DE PAIEMENT**

En cas de défaut ou de retard de paiement du Professionnel, le Vendeur peut suspendre toutes les Commandes en cours, sans préjudice de toutes autres voies et moyens d'action à sa disposition en regard d'un tel défaut ou retard. Toute somme non payée à l'échéance prévue donnera lieu, automatiquement et de plein droit, au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros. Lorsque les frais dépassent le montant de l'indemnité forfaitaire, le Vendeur peut facturer une indemnité complémentaire sur présentation des justificatifs. En outre, tout retard donnera lieu au paiement d'intérêts de retard calculés sur la base d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal. Ces intérêts de retard courront du jour suivant la date d'échéance jusqu'au paiement effectif. Par ailleurs, toute somme non payée à l'échéance prévue entraînera, automatiquement et de plein droit, exigibilité, à titre de clause pénale, d'une somme égale à quinze pour-cent (15%) du montant de la somme non payée à l'échéance prévue. Enfin, quarante-huit (48) heures après mise en demeure restée infructueuse, la Commande affectée d'un défaut ou d'un retard de paiement sera résiliée de plein droit, si bon semble au Vendeur, qui pourra demander la restitution des Produits et/ou du Mobilier.

Dans tous les cas qui précèdent, les sommes qui seraient dues par le Professionnel au Vendeur pour d'autres livraisons ou pour toute autre cause deviendront immédiatement exigibles. Le Professionnel devra rembourser l'ensemble des frais occasionnés par la mise en œuvre des dispositions du présent article, y compris, sans limitation, les frais de recouvrement contentieux des sommes dues, les frais de transport des Produits et/ou du Mobilier et/ou Produits sur commande restitués, ou autres.

#### **ARTICLE 8. TRANSFERT DES RISQUES**

Sans préjudice des dispositions ci-après relatives à la réserve de propriété, le Professionnel supportera tous les risques de perte ou de dommage que pourront courir les Produits, le Mobilier ou les Produits sur commande (et toute obligation ou responsabilité du Vendeur en la matière cessera), (i) en ce qui concerne les Produits, dès leur remise au premier transporteur et, (ii) en ce qui concerne le Mobilier et les Produits sur commande, dès sa mise à disposition du

Client « Franco départ usine / Entrepôt au lieu désigné par le Vendeur ».

En application de l'article L 213.4 du Code de la Consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des Produits, du Mobilier ou des Produits sur commande est transféré au Consommateur au moment où ce dernier, ou un tiers désigné par lui, en prend physiquement possession.

#### **ARTICLE 9. LIVRAISON**

Les Produits et/ou le Mobilier et/ou les Produits sur commande sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la passation de sa Commande. Les Commandes sont acheminées par le service logistique du Vendeur ou par un transporteur en fonction du lieu de livraison, du type de Produits ou Produits sur commande ou Mobilier, etc.

Pour les livraisons les prix des Produits et du Mobilier sont exprimés par rapport à la position :

Concernant les Produits et le Mobilier : « Franco rendu au lieu qui sera désigné par le Client ».

Pour toute Commande de Produits et Mobilier inférieure ou égale à 50 € H.T., une participation forfaitaire au frais de transport d'un montant de 10 € H.T. sera facturée au Client.

Concernant le Mobilier : « Franco départ Usine / Entrepôt au lieu qui sera désigné par Fiducial Office Solution.

Les livraisons sont effectuées à l'adresse mentionnée lors de la Commande.

Les délais de livraison de toute Commande mentionnée ci-dessus, sont confirmés au Client préalablement à la validation de sa Commande. Les délais affichés s'entendent en jours et en heures ouvrées, hors samedis, dimanches et jours fériés et hors cas de Force Majeure.

Le délai maximal est de trente (30) jours ouvrés à compter de la validation de la Commande, sauf stipulation particulière indiquée à au/ ou par le Client avant la passation de sa Commande ainsi que préalablement à la validation définitive de celle-ci.

Les délais de livraison des Produits et/ou Mobilier et/ou Produits sur commande s'entendent à compter de la réception du règlement par le Vendeur pour le consommateur, et à compter de la validation de sa Commande par le Vendeur pour le Professionnel.

Les délais de livraison des produits personnalisables (tampons, plaques, imprimés etc..) s'entendent, sous réserve de la réception du règlement par le Vendeur pour le consommateur, à compter de la date de validation du Bon à Tirer par le Professionnel, à défaut à compter de la réception des informations nécessaires à la réalisation du produit personnalisable.

En cas de dépassement de l'échéance prévue et conformément au Code de la Consommation, le Consommateur, pourra demander de plein droit l'annulation de sa Commande et obtenir le remboursement de celle-ci, sans qu'aucun dédommagement ne puisse lui être accordé.

Pour toute commande hors norme, en fonction du gabarit, de la quantité ou du poids du produit à livrer, le Vendeur pourra soumettre au préalable un devis spécifique à la validation du Client.

En cas de dépassement de l'échéance prévue et conformément à l'article L 213.2 du Code de la Consommation, le Consommateur, pourra demander de plein droit l'annulation de sa Commande et obtenir le remboursement de celle-ci, sans qu'aucun dédommagement ne puisse lui être accordé.

Pour toute commande hors norme, en fonction du gabarit, de la quantité ou du poids du produit à livrer, le Vendeur pourra soumettre au préalable un devis spécifique à la validation du Client.

#### **ARTICLE 10. CONFORMITE – RECLAMATIONS –RETOUR**

**(APPLICABLE EXCLUSIVEMENT POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS)**

Le Professionnel doit, immédiatement à la livraison des Produits ou des Produits sur commande ou du Mobilier, s'assurer de la conformité de ceux-ci aux stipulations de la Commande, et ce à tous égards (état, quantité, etc.). Toute non-conformité des Produits ou des Produits sur commande ou du Mobilier aux stipulations de la Commande doit être mentionnée sur le bon de livraison et confirmée par le Professionnel au Vendeur, dès signature du bon de livraison, le Professionnel devant, en cas d'une telle notification, mettre à la disposition du Vendeur tous moyens nécessaires aux fins de procéder à la constatation de la non-conformité.

Au cas où la non-conformité serait avérée, le Vendeur, à l'exclusion de toute autre obligation ou responsabilité, livrera au Professionnel, dans les conditions prévues dans les présentes CGVC, un Produit ou Produit sur commande ou Mobilier (ou élément de ceux-ci) de remplacement, contre retour du Produit ou Produit sur commande ou Mobilier (ou élément de ceux-ci) défectueux. Il est expressément convenu que tout Produit ou Produit sur commande ou Mobilier (ou tout élément de ceux-ci) qui n'aura pas fait l'objet d'une mention de non-conformité sur le bon de livraison confirmée dès la signature du bon de livraison sera réputé conforme aux stipulations de la Commande.

En regard de toute non-conformité des Produits ou des Produits sur commande ou du Mobilier à la livraison de ceux-ci au Professionnel, le Vendeur ne sera tenu qu'aux seules obligations de remplacement visées ci-dessus, à l'exclusion de toute autre obligation ou réparation de quelque nature qu'elle soit. Aucune réclamation ne sera enregistrée passé un délai de trente (30) jours suivant la date de signature du bon de livraison.

Tout retour de Produit doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit du Vendeur. Tout Produit retourné sans cet accord serait tenu à la disposition du Professionnel et ne donnerait pas lieu à l'établissement d'un avoir. Les frais et risques du retour des Produits sont à la charge du Professionnel, sauf erreur de la part du Vendeur.

Le Professionnel peut demander un retour sous trente (30) jours d'un Produit de sa Commande.

Toute reprise acceptée par écrit par le Vendeur entraînera une régularisation au profit du Professionnel après vérification qualitative et quantitative des Produits retournés. Les Produits sont repris neufs, dans leur emballage d'origine, avec accessoires et documents, pochettes scellées, consommables non déballés et non utilisés. Le mobilier de bureau du catalogue général de Fiducial Office Solutions, le Mobilier, les produits personnalisés (tampons, imprimerie etc.), les produits périssables, les Produits millésimés (agendas, calendriers, etc.), le vin, le champagne, la bière, la vaisselle, les Produits sur commande et les produits hors catalogue ne sont ni repris ni échangés sauf erreur de la part du Vendeur.

**ARTICLE 11 Faculté de rétractation (applicable exclusivement pour le consommateur)**

Conformément à l'article L 222-9 al 2 du Code de la Consommation le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs, à compter de la réception du Produit par le Consommateur ou un tiers désigné par lui pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Dans le cas d'une Commande livrée en plusieurs fois, le délai mentionné ci-dessus pour exercer son droit de rétractation court à

compter de la date de réception du dernier Produit.

Le Vendeur recommande au Consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation d'en informer au plus tôt le Service clients qui lui indiquera les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Ce droit de rétractation peut s'exercer de la façon suivante :

- Soit en complétant le formulaire joint aux présentes ou par le formulaire de contact du site Internet [www.fiducial-office-solutions.lu](http://www.fiducial-office-solutions.lu). Le Vendeur retourne au Consommateur un accusé de réception à l'adresse e-mail qu'il aura communiqué dans le formulaire d'inscription.

- Soit par e-mail à l'adresse suivante : [contact.fos.luxembourg@fiducial.net](mailto:contact.fos.luxembourg@fiducial.net) ou par courrier à l'adresse suivante Fiducial Office Solutions – SA – 1-7, rue Nina et Julien Lefèvre – L-1952 Luxembourg – N° RCS Luxembourg B 200245, le formulaire de rétractation dûment complété, joint dans l'e-mail de confirmation de commande.

- Soit envoyer sa demande sur papier libre ou par e-mail aux coordonnées mentionnées ci-dessus. Cette demande devra être dénuée d'ambiguïté. Le Vendeur recommande au Consommateur d'utiliser le formulaire mis à sa disposition.

- Soit contacter le Service clients au numéro suivant [+352 39 87 11-1](tel:+3523987111) (coût d'un appel local depuis un poste fixe). Le Vendeur confirmera au Consommateur la prise en compte de sa rétractation à l'adresse e-mail communiquée dans le formulaire d'inscription.

Conformément aux dispositions de l'article L 222-10 du Code de la Consommation, le Consommateur doit retourner son Produit au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Le retour du Produit s'effectue dans son emballage d'origine et en bon état, accompagné de tous les accessoires éventuels et de la documentation.

Le Produit doit être retourné à l'adresse suivante :

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS -  
Service Retour  
Luxembourg  
Hall N° 4  
ZI Rolach  
L5280 SANDWEILER  
Luxembourg

Les frais de retour sont à la charge du Consommateur, le transport des Produits ainsi retournés est à la charge du consommateur.

Dans l'hypothèse où le Produit, en raison de sa nature, ne peut être renvoyé par la Poste, le Vendeur se charge, à ses frais, de l'enlèvement du Produit à l'adresse de livraison indiquée par le consommateur. Le Vendeur communiquera la date d'enlèvement au Consommateur dès qu'il en aura connaissance.

Le Vendeur rembourse le montant du Produit, objet de la rétractation, y compris les frais de livraison standard, à l'exception des frais supplémentaires découlant d'options choisies par le consommateur, en utilisant le même moyen de paiement que celui de la transaction initiale, sauf si le Vendeur et le Consommateur conviennent d'un autre mode de remboursement.

Le Vendeur procède au remboursement du Consommateur conformément aux dispositions de l'Art 222 -10 du Code de la Consommation.

Le Vendeur procède au remboursement de tous les paiements reçus de la part du Consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, sans retard excessif et en tout état de cause dans les 14 jours suivant que le Vendeur ait été informé de la décision du Consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article l'Art 222 -10 du Code de la Consommation.

Pour ce faire le Vendeur remboursera le Consommateur en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Consommateur pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Consommateur.

Cependant, le Vendeur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Consommateur a expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur.

Le Vendeur, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les Produits ou le Mobilier, peut différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou du Mobilier, ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni une preuve d'expédition des Produits et du Mobilier la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Conformément à l'article L 221-3 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Produits ou le Mobilier suivants, du fait de leur spécificité :

- Le Produit dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier,
- Le Produit confectionné selon les spécifications du Consommateur ou les produits personnalisés conformément à sa demande ou les produits qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement,
- Les Produits d'enregistrement audio ou vidéo lorsqu'ils auront été descellés,
- Les autres produits mentionnés à l'article L 222-9-7 du code de la Consommation.

Toutes les informations relatives au droit de rétractation réservé au Consommateur sont librement accessibles sur le site Internet [www.fiducial-office-solutions.lu](http://www.fiducial-office-solutions.lu) à la page « droit de rétractation » et communiquées au Consommateur dans l'e-mail de confirmation de Commande.

#### **ARTICLE 12, GARANTIES – LIMITATIONS**

La garantie légale des vices cachés :

Le Client bénéficie de la garantie légale contre les vices cachés dans les conditions prévues à l'article 1641 et suivants du Code Civil.

La garantie légale de conformité :

Le consommateur, exclusivement, bénéficie de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 212-1 à L 212-11 du Code de la Consommation

Toute demande du Consommateur au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles devra être adressée aux coordonnées suivantes :

FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS  
fiducial-office-solutions.lu

Service Clients :

Le Vendeur est tenu, à l'égard du Consommateur exclusivement, des défauts de conformité des Produits, des Produits sur commande et du Mobilier dans les conditions prévues aux articles L 212.2 à L212-4 du Code de la Consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues à l'article 1641 et suivants du Code Civil.

La garantie légale de conformité :

Lorsque le Consommateur agit en garantie légale de conformité, il :  
- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit, du Produit sur commande ou du Mobilier,  
- a la possibilité de choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, du Produit sur commande ou du Mobilier, sous réserve que ce choix n'entraîne pas un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre option, compte tenu de la valeur du Produit, du Produit sur commande ou du Mobilier ou de l'importance du défaut.  
Le Vendeur est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon l'option non choisie par le consommateur,  
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit, du Produit sur commande ou du Mobilier durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit, Produit sur commande ou du Mobilier, sauf pour les produits d'occasion.

La Garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la « garantie fabricant ».

La garantie contre les défauts cachés :

Le Consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et, dans cette hypothèse, le Consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

La garantie commerciale :

L'éventuelle garantie commerciale, dite « garantie fabricant » est précisée, le cas échéant, sur la fiche produit pour les Produits ou le Mobilier. La durée de la garantie fabricant court à compter de la date d'achat du Produit ou du Mobilier ou de Produit sur commande et s'appliquera de plein droit. Lorsque le Produit ou le Mobilier ou Produit sur commande bénéficie d'une garantie fabricant, Le Vendeur recommande au Client de contacter son Service Après Vente, par téléphone au +352 39 87 11-1 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par e-mail en écrivant à [contact.fos.luxembourg@fiducial.net](mailto:contact.fos.luxembourg@fiducial.net) , qui lui communiquera les modalités à suivre pour la mise en œuvre de cette dernière.

Les Produits, les Produits sur commande et le Mobilier vendus sur le site Internet fiducial-office-solutions.lu) ne bénéficient d'aucune garantie commerciale autre que la garantie fabricant.

Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable en matière de garantie en cas de faillite du fabricant ou d'impossibilité par ce dernier de fournir la garantie.

Les garanties excluent les dommages d'origines externes, les dommages consécutifs à une utilisation non conforme des Produits, des Produits sur commande ou du Mobilier.

Pour plus de précisions sur ces garanties, le Vendeur invite le Client à consulter la page « Garanties » librement accessible depuis le site Internet [www.fiducial-office-solutions.lu](http://www.fiducial-office-solutions.lu) .

Outre la garantie légale des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code Civil, le Client peut bénéficier de la garantie contractuelle du fabricant dans la limite des garanties accordées par le fabricant dudit Produit ou Mobilier. Pour les Produits ou le Mobilier disposant le cas échéant d'une garantie contractuelle du fabricant, sa durée figure dans le catalogue du Vendeur ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du fabricant dans la mise en œuvre de cette garantie.

#### **ARTICLE 13 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La politique de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS :

-en matière de confidentialité des données à caractère personnel est consultable en cliquant ici. [Insérer un lien vers la politique de confidentialité] ;

-en matière de cookies est consultable en cliquant ici. [Insérer un lien vers la politique de confidentialité].

#### **ARTICLE 14. FORCE MAJEURE**

La responsabilité du Vendeur ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes résulte directement ou indirectement d'un cas de Force Majeure. La Force Majeure s'entend de tout événement imprévisible et irrésistible tant dans sa survenance (inévitabilité) que dans ses effets (insurmontables), ci-après le « cas de Force Majeure ». Conformément à l'article 1148 du Code Civil, si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue lorsque le cas de Force Majeure n'excède pas un mois. Lorsque le cas de Force Majeure dure plus d'un mois le Client et Le Vendeur se rencontreront pour déterminer ensemble les mesures appropriées à cette situation. La partie la plus diligente le notifiera par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

A défaut d'accord entre le Client et Le Vendeur dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la notification ou si l'empêchement est définitif, la partie la plus diligente pourra mettre fin aux relations commerciales par lettre recommandée avec accusé de réception avec effet immédiat à compter de la réception de ladite lettre.

En cas de Force Majeure, le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

#### **ARTICLE 15. RÉCLAMATION**

Sous peine de forclusion ou d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation en dommages et intérêts devra être introduite auprès du Tribunal de Commerce de Nanterre dans les trois (3) mois suivant la date à laquelle le Client aura eu connaissance du sinistre.

Les dispositions prévues au paragraphe ci-dessus ne s'appliquent pas au consommateur.

#### **ARTICLE 15. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES A LA VENTE DE VIN.**

Conformément à la législation applicable dans le Grand-Duché de Luxembourg, la vente d'alcool est réservée exclusivement à l'Acheteur majeur. L'Acheteur s'engage, au moment de la passation de sa Commande, à avoir 18 ans révolus. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération. La consommation d'alcool

#### **ARTICLE 16. CONFIDENTIALITÉ**

Chacune des Parties s'engage à garder confidentielles, sans que cette liste ne soit exhaustive, les conditions de négociations commerciales et toutes les informations de nature technique, commerciale, financière obtenues à l'occasion de la négociation commerciale avec l'autre partie. Chacune des Parties fait en sorte que son personnel ne les communique à toute personne ou société tierce sans l'autorisation écrite de l'autre partie. La présente clause demeure en vigueur pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin des relations commerciales entre les parties.

#### **ARTICLE 17 COLLECTE DES ECO-CONTRIBUTIONS ET DES DECHETS**

Le Vendeur, en qualité de producteur ou de distributeur au sens du Code de l'environnement, se conforme à la réglementation en vigueur en matière de collecte et de traitement des déchets.

Le montant de l'éco-contribution ou de toute autre taxe est calculé conformément à la réglementation concernée en vigueur.

Le Client est invité à prendre contact avec Le Vendeur pour connaître les modalités de collecte et traitement de ses déchets lorsque ces derniers sont soumis aux obligations légales et réglementaires de reprise par le producteur et/ou le distributeur, tels que définis par le Code de l'environnement.

#### **ARTICLE 18. DÉCHET D'ÉLÉMENTS D'AMEUBLEMENT**

Fiducial Office Solutions se conforme à la législation du GrandDuché de Luxembourg en matière de collecte et de traitement des déchets.

Le montant de l'éco-contribution ou de toute autre taxe est calculé conformément à la réglementation concernée en vigueur. Le prix HT du Produit ne comprend pas le coût de la collecte et du traitement des déchets qui est indiqué, le cas échéant, en sus du prix du Produit.

Lorsqu'une éco-contribution existe le montant de l'éco-contribution est mentionné sur la facture concernée.

Le Client est invité à prendre contact avec Fiducial Office Solutions pour connaître les modalités de la collecte et du traitement de ses déchets.

#### **ARTICLE 19 RESPECT DE LA REGLEMENTATION REACH**

Le Vendeur garantit au Client qu'il respecte les obligations qui lui incombent au titre du règlement (CE) n°1907/2006 du 18 décembre 2006 (ci-après « Règlement REACH ») en ce qui concerne le(s) Produit(s) vendu(s) au Client.

Le Vendeur s'assurera, dans la limite de ses obligations au regard du Règlement REACH, que les substances contenues ou composant le Produit vendu au Client sont ou seront enregistrés dans les délais requis, par elle-même ou par un de ses fournisseurs situés en amont de la chaîne d'approvisionnement, en tenant compte des utilisations qui lui auront été communiquées.

#### **ARTICLE 20 RESERVE DE PROPRIÉTÉ**

Nonobstant les dispositions ci-dessus relatives au transfert des risques, le transfert de la propriété des Produits et/ou du Mobilier au Client est subordonné au paiement intégral de leur prix et de ses accessoires.

En cas de non-paiement, le Vendeur aura le droit de reprendre les Produits et/ou Mobilier aux risques, périls et frais du Client, et ce quarante-huit (48) heures après l'envoi d'une mise en demeure d'avoir à s'exécuter, contenant mention de l'intention d'user de la présente clause, et restée sans effet.

La présente clause de réserve de propriété restera en vigueur au regard de tout Produit et/ou Mobilier jusqu'à la date à laquelle le prix du Produit et/ou du Mobilier concerne et ses accessoires auront été intégralement payés, date à laquelle elle sera considérée comme levée.

Le Client s'engage à porter la présente clause de réserve de propriété à la connaissance de toutes personnes auxquelles il sera utile ou nécessaire de le faire pour préserver son plein effet et les intérêts de Fiducial Office Solutions.

Le Client s'engage, jusqu'à la levée de la présente clause de réserve de propriété dans les conditions visées ci-dessus, à couvrir les Produits et/ou le Mobilier concerné contre les risques nés à compter de leur livraison, et à ne pas revendre les Produits et/ou le Mobilier.

L'exercice par le vendeur de la revendication des Produits et/ou du Mobilier en application de la présente clause entraînera de plein droit résiliation de la Commande et l'application de la clause résolutoire figurant à l'article 7 « Défaut de paiement » ci-dessus.

**ARTICLE 21. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.**

Le contenu, les visuels (photos, illustrations, logos, animations, etc.) et tout autre élément faisant partie du site Internet fiducial-office-solutions.lu sont la propriété exclusive du Vendeur ou de ses partenaires.

Toute représentation totale ou partielle de ce site, sans l'autorisation préalable expresse et écrite du Vendeur, est strictement interdite en vertu des dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

**ARTICLE 22. ARCHIVAGE PREUVE**

Le Vendeur archivera les bons de commandes de fiducial-office-solutions.lu et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle.

Les registres informatisés du Vendeur seront considérés par les Parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Le Client dispose d'un accès au contrat archivé (Bon de Commande et Conditions Générales de Vente) en écrivant à l'adresse suivante :

Fiducial Office Solutions – SA – 1-7, rue Nina et Julien Lefèvre – 1952 Luxembourg

**ARTICLE 23. NULLITÉ**

Si l'un des articles des CGVC est rendu ou déclaré non valide en raison d'une loi, d'une réglementation ou d'une décision de justice, les parties se concerteront pour convenir d'un article remplaçant celui déclaré invalide, tout en essayant, dans la mesure du possible de conserver le but visé par l'article d'origine. Tous les autres articles des CGVC conservent leur force et leur portée.

**ARTICLE 24 LITIGE – DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS**

LES PRESENTES CGVC SONT SOUMISES AU DROIT DU GRAND DUCHE DE LUXEMBOURG.

Pour toute réclamation, le Client est invité à contacter, préalablement à toute action, le Service clients aux coordonnées suivantes : par téléphone +352 39 87 11-1 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou par e-mail en écrivant à [contact.fos.luxembourg@fiducial.net](mailto:contact.fos.luxembourg@fiducial.net) En cas d'échec, le Consommateur peut recourir au Service de Médiation pour le Consommateur aux coordonnées ci-dessous :

Service national du Médiateur de la consommation  
Ancien Hôtel de la Monnaie  
6, rue du Palais de Justice  
L-1841 Luxembourg

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE OU DE MEDIATION, TOUTES CONTESTATIONS RELATIVES A L'EXECUTION OU A L'INTERPRETATION DES PRESENTES CGVC OU DE TOUTE COMMANDE EN GENERAL SERONT DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DU GRAND DUCHE DU LUXEMBOURG COMPETENTS.

**Annexe**

**Modèle de formulaire de rétractation réservé exclusivement au consommateur conformément au Code de la Consommation.**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat/commande. Les informations relatives au droit de rétractation sont disponibles sur la page « droit de rétractation » accessible depuis le site Internet [fiducial-office-solutions.lu](http://fiducial-office-solutions.lu) ).

A l'attention de FIDUCIAL OFFICE SOLUTIONS-SA – fiducial-office-solutions. Lu –1-7, rue Nina et Julien Lefèvre – L-1952 Luxembourg :

[contact.fos.luxembourg@fiducial.net](mailto:contact.fos.luxembourg@fiducial.net). Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

N° client : .....  
N° de commande : .....  
Produit concerné : .....  
Commande en date  
du : .....  
Commande reçue  
le : .....  
Nom et prénom du  
Consommateur : .....  
Adresse du Consommateur : .....

Date : .....  
Signature du Consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :