

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2024

PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions Générales de Vente ») constituent, le socle unique de la relation commerciale des parties. Elles ont vocation à fixer les conditions propres à toutes les Commandes portant sur les produits de marque « KORDO » passées auprès de la société BURGER ET CIE SAS, ZI BOIS L'ABBESSE, 68660 LIEPVRE ou de ses filiales (ci-après désignée le « Vendeur ») par ses clients (ci-après désignés le ou les « Client(s) »).

Le Vendeur et le Client seront collectivement dénommés « les Parties ».

En conséquence, toute Commande (ci-après « Commande(s) ») passée au Vendeur implique nécessairement, à titre de condition essentielle et déterminante, l'acceptation pleine, entière et sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente.

Toutes conditions contraires et, notamment, toutes conditions générales ou particulières émanant du Client, y compris ses éventuelles conditions d'achats et ses bons de Commande, sont en conséquence inopposables au Vendeur, sauf acceptation préalable et écrite de la part du Vendeur.

Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites Conditions Générales de Vente.

Les Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées à tout moment à la discrétion du Vendeur sans autre formalité que leur mise en ligne sur le site Internet www.burgeretcie.fr ou leur envoi par courrier électronique au Client, seule la dernière version sera applicable et/ou celle à la date de réception par le Vendeur de l'acceptation de l'offre par le Client.

Ces modifications ne peuvent ouvrir droit à aucune indemnité au profit du Client. Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à tous produits vendus par le Vendeur et ce, en addition des éventuelles conditions particulières qui pourraient être applicables au produit. En cas de contradiction entre ces Conditions Générales de Vente et les conditions particulières du produit, les conditions particulières prévaudront.

Les Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les termes et les conditions de la vente des produits par le Vendeur ou ses filiales au Client.

Des conditions particulières relatives aux produits peuvent figurer sur le bon de Commande des produits, si tel est le cas, ces conditions prévalent sur toutes autres conditions contractuelles.

Quant aux renseignements figurants sur les catalogues, prospectus et tarifs du Vendeur, ils sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Vendeur est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtraient utiles.

ARTICLE 1 – PASSATION DE LA COMMANDE

1.1 Documents contractuels

A la suite de la passation d'une Commande acceptée par le Vendeur, un contrat de vente est formé (ci-après le « Contrat ») composé par les documents définis et classés ci-après par ordre de priorité décroissant, le précédent primant sur le suivant en cas de contradiction :

- Le bon de Commande ;
- L'Accusé de Réception de Commande ;
- Les éventuelles Conditions Générales Particulières de Vente ;
- Les Conditions Générales de Vente ;

A l'occasion de la formation du Contrat, les Parties conviennent également de la nature contractuelle des documents libellés ci-dessous, ceux-ci étant pleinement applicables à la relation entretenue par les Parties :

- La Charte Graphique propre à l'utilisation de la marque « KORDO® »,
- L'ensemble des préconisations et recommandations du Vendeur quant à l'utilisation et l'entretien des produits de marque « KORDO »,
- Le Code de Bonne conduite des pratiques commerciales entre professionnel du bricolage, du jardinage et de l'aménagement de l'habitat conclu le 15 juin 2022 applicables aux membres de la FMB (Fédération des Magasins de Bricolage) et d'INOHA (Union Nationale des Industriels du Bricolage, du jardinage et de l'Aménagement du Logement).

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties. Il annule et remplace toute stipulation orale ou écrite antérieure relative au même objet.

1.2 Conditions de passation de la Commande

Les Commandes peuvent être adressées soit par courrier postal, soit par courriel, ou soit par échange de données informatisées (EDI) aux coordonnées suivantes :

BURGER ET CIE

ZI Bois l'Abbesse

68660 Lièpvre

Courriel : service.clientkordodesign@burger.com

Toute passation de Commande adressée au Vendeur implique l'acceptation pleine et entière des Conditions Générales de Vente.

La Commande passée par le Client ne devient ferme et définitive qu'à compter de l'acceptation expresse émise par le Client, à savoir soit par devis accepté, soit par courriel, soit par l'envoi d'un accusé de réception de Commande, dans la limite des stocks disponibles.

L'accusé de réception de Commande mentionne les éventuelles modifications des caractéristiques de la Commande apportées par le Vendeur s'il juge que les modalités de la Commande initialement émise par le Client au Vendeur sont impossibles à traiter pour le Vendeur ; OU ; que les modalités de la commandes correspondent à une commande dite « anormale » telles que définies ci-après.

Les modifications apportées doivent faire l'objet d'une confirmation écrite du Client entraînant le traitement de sa Commande. L'absence de réponse écrite du Client dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception des modifications s'analyse comme une acceptation tacite.

Sans que cette définition soit considérée comme exhaustive, une commande peut être qualifiée par le Vendeur comme étant anormale lorsque la quantité du produit commandée entraîne une augmentation de plus de 10% du :

- volume prévisionnel en quantité propre à ce même produit défini entre les Parties pour le mois au cours duquel est passée la commande concernée,
- volume en quantité de ventes réalisées pour ce même produit au cours de la même période de l'année commerciale précédant celle faisant l'objet de la négociation en cours.

La comparaison est réalisée pour chaque catégorie de produits définis à l'article 4.6 des présentes.

Dans un tel cas, le Vendeur est libre de ne pas donner suite à la Commande du Client, après l'avoir prévenu par écrit dans les 24 heures de la réception de la commande, sans qu'il ne puisse voir sa responsabilité engagée par le Client.

Aucune annulation ou modification de Commande du Client en cours d'exécution ou de finition ne sera acceptée par le Vendeur, sauf acceptation préalable et écrite par ce dernier.

En cas de reprise exceptionnelle des produits commandés, peu importe la raison hormis le cas de force majeure, un abattement de 20 % minimum sera appliqué sur le prix de vente hors taxes des produits concernés. Dans un tel cas, les frais de transport pour la réalisation du retour de la marchandise concernée seront à la charge du Client.

En cas d'annulation de la Commande par le Client, peu importe la raison après son acceptation par le Vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 20 % du prix total HT de la Commande sera acquise par le Vendeur et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice subi.

Les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

1.3. Prévisionnel de Commandes

Au cours de la négociation commerciale menée entre les Parties avant chaque nouvelle saison commerciale, celles-ci s'efforcent de définir un prévisionnel de Commande à adresser au Vendeur au cours de l'année commerciale à venir et à le respecter au cours de celle-ci.

Celui-ci correspond aux quantités des différents produits fabriqués par le Vendeur amenés à être commandés par le Client au cours de la saison commerciale à venir. Dans le cadre de leur négociation annuelle, les Parties négocient un tel prévisionnel pour chaque trimestre de l'année commerciale à venir et s'efforcent de négocier un tel prévisionnel pour chaque mois de l'année commerciale à venir.

A cet effet, un tarif net applicable aux produits proposés à la vente par le Vendeur est négocié entre les Parties sur la base de la quantité prévisionnelle de produits fabriqués par le Vendeur, amenés à être vendus au Client au cours de la prochaine année commerciale.

En cas de dépassement significatif de ce prévisionnel au cours de la saison commerciale faisant l'objet de négociation, le Vendeur peut enclencher de nouveaux pourparlers avec le Client pour convenir d'un volume supplémentaire de Commandes et un tarif applicable différent.

Un tel dépassement au cours de la saison commerciale donne la possibilité au Vendeur de refuser ou modifier selon les circonstances du marché toute nouvelle Commande émise à son attention selon les modalités définies à l'article 1.2.

1.4 Acomptes et garanties

En cas de problème de solvabilité, le Vendeur se réserve le droit d'exiger du Client le paiement du montant de la Commande ou de tout acompte défini par le Vendeur avant expédition des produits. A cette fin, le Vendeur adresse au Client une facture pro-forma.

Le Vendeur se réserve le droit, même en cours d'exécution de Commande, d'exiger une garantie pour la bonne exécution des engagements, tout refus autorisant l'annulation de tout ou partie des Commandes passées.

ARTICLE 2 – CONDITIONS DE TARIFS

2.1 Conditions tarifaires

Les prix des produits sont fixés par les conditions tarifaires applicables à la date de la passation de la Commande, et, le cas échéant, dans la proposition commerciale spécifique adressée au Client.

L'ensemble des frais annexes liés à une vente (frais de port, frais de douane, frais d'assurance) sont fixés au cas par cas par les Parties selon les normes en vigueur au jour de la Commande qui restent par principe, en l'absence d'accord à la charge du Client.

Les catalogues sont disponibles sur le site Internet <https://b2b.kordodesign.com/garanties/>

Seul le devis écrit fait foi.

Les prix, renseignements, descriptions, portés sur les prospectus, de vive voix ou par téléphone, sont toujours donnés à titre indicatif, le Vendeur se réservant le droit d'apporter toute modification qu'il jugera utile et nécessaire.

Les tarifs sont exprimés en euros HT.

Toute proposition de tarif est faite pour un volume de matériel précis. Les tarifs indiqués ne sont plus valables en cas de Commande partielle, de Commande à livraison échelonnée, ou en cas de modification d'un seul terme de la proposition initiale sans l'accord écrit et préalable du Vendeur.

2.3 Durée de validité

Les devis proposés ont une validité d'un (1) mois à compter de leur date d'émission et toute Commande passée à l'expiration de ce délai d'un (1) mois devra nécessairement entraîner une confirmation écrite de la part du Vendeur.

ARTICLE 3 – CONDITIONS LOGISTIQUES APPLICABLES A TOUTES LIVRAISONS DES PRODUITS KORDO

Conformément à l'article L.441-3 I bis du Code de commerce, les obligations réciproques en matière de logistique auxquelles s'engagent les Parties faisant l'objet d'une convention écrite, distincte à la convention commerciale annuelle conclue entre les Parties encadrée par les dispositions mentionnées au I du présent article, le Vendeur informe par cet article 3, tout Client des conditions logistiques

applicables à toute relation avec un Client, sous réserve d'une convention contraire négociée de bonne foi entre les Parties

3.1 Délais de livraison

Les délais de livraison du Vendeur énoncés ci-après ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont aucunement garantis :

- France métropolitaine et DOM TOM : 2 à 3 semaines ;
- Import Europe : 4 à 5 semaines ;
- Grand Import : 3 à 5 mois ;
- Pour toute Commande sur-mesure, le délai de livraison indicatif est indiqué par le Vendeur.

Du fait de la nature indicative des délais de livraison du Vendeur, le Client tolère un retard raisonnable de livraison. Un retard de livraison de quelques heures ne peut en aucun cas aboutir à un refus ou un retour des produits commandés de la part du Client au sens de l'article L441-17- I. du Code de commerce.

Par voie de conséquence, tout retard dans la livraison des produits ne peut en aucun cas donner lieu au profit du Client à :

- l'allocation de dommages et intérêts ;
- l'allocation de pénalités ; et/ou ;
- l'annulation de la Commande,
- le remboursement d'un éventuel acompte versé par le Client.

La responsabilité du Vendeur ne peut en aucun cas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution des Contrats ou Commandes en cours résulte :

- d'un cas de force majeure, défini comme tout événement échappant au contrôle des Parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de son obligation par le débiteur,
- de circonstances externes perturbant les livraisons définies à l'article 3.4.

De convention expresse, constituent un cas de force majeure, un virus qualifié de pandémie ou une épidémie reconnu par les autorités nationales d'une des Parties entraînant une activité économique réduite du fait de restrictions imposées par les autorités ou la situation sanitaire (protection de la clientèle et/ou des salariés), d'une grève, d'un incendie, d'une inondation, d'un obstacle administratif, d'un accident de fabrication ou d'outillage, d'une pénurie totale ou partielle d'énergie, de transports ou de matières premières, d'une modification des conditions d'importation ou de change, d'un arrêt de force motrice et de façon générale, de tout fait indépendant de la volonté du Vendeur survenant postérieurement à la conclusion de la vente et en empêchant l'exécution en tout ou partie dans des conditions normales, et tout autre événement reconnu comme un cas de force majeure au sens de la jurisprudence des juridictions françaises.

Dans l'hypothèse où l'empêchement serait temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue et la Partie empêchée est exonérée de toute responsabilité. Néanmoins, les Parties s'efforceront dans la mesure du possible d'en minimiser les conséquences. A défaut, si l'empêchement est définitif, les Parties seront libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil. La survenance d'un tel cas ne peut induire le versement de dommages et intérêts ou de pénalités de retard.

3.2 Transport

Les produits voyagent toujours aux risques et périls du Client, à qui il appartient de vérifier les produits au moment de leur réception en présence du livreur/transporteur et de faire immédiatement toutes réserves utiles et précises auprès du transporteur, dans les conditions précisées à l'article L. 133-3 du Code de commerce (réserves sur récépissé, confirmées par lettre recommandée dans les trois jours ouvrables).

Tout retard et toutes anomalies ou remarques portant sur une Commande livrée, et notamment celles dont les quantités annoncées sur les bons de livraisons ne correspondent pas à ce dernier doivent être inscrites sur le récépissé du transporteur/livreur.

Si le livreur/transporteur conteste la réserve par une mention écrite contrapostée, ou si la réserve mentionnée sur le récépissé peut être complétée, le Client adressera ses réserves par le biais d'une notification électronique au Vendeur adressée dans les 72 heures (livraison ne rentrant pas dans le champ d'application de la Convention relative au contrat de transport international de marchandise par route) qui suivent la livraison à l'adresse mail : service.client@kordodesign.com

D'une manière générale, le Client devra reconfirmer ses réserves directement auprès du Vendeur en les lui notifiant à la même adresse électronique mentionnée ci-dessus dans les conditions fixées à l'article 4.

Passé ces délais, toute livraison, notamment sur toute plateforme logistique, sera reconnue conforme et ne pourra faire l'objet d'aucune réclamation à l'attention du Vendeur.

En cas d'absence de notification de réserves, le Client devra signer le bon de livraison communiqué par le transporteur.

Le Vendeur n'est en aucun cas responsable d'un retard de livraison lié au transporteur ou d'une préparation des supports devant recevoir les produits vendus par le Client.

La responsabilité du Vendeur est limitée au remplacement ou au remboursement des produits reconnus défectueux ou manquants, dans le cadre du respect de la procédure décrite à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente. De plus, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée au cas où les produits vendus seraient entreposés dans des conditions anormales ou incompatibles avec leur nature.

Dans l'hypothèse où le Client demanderait un report de la date de livraison expressément accepté par le Vendeur, le Client prendra à sa charge l'ensemble des frais de stockage, de manutention et d'assurance afférents à sa Commande.

3.3. Modalités de livraison

Préalablement à la passation d'une Commande auprès du Vendeur, tout Client s'assure de :

- l'accessibilité de son site de livraison aux conditions décrites ci-dessous,
- avoir les capacités logistiques et humaines pour procéder au déchargement de la marchandise dans des conditions raisonnables,

- la présence sur le site convenu de livraison, d'une personne habilitée à la réception des marchandises ayant tout pouvoir pour réceptionner une/les Commande(s) et représenter le destinataire de la livraison.

En dehors de tout accord préalable, le déchargement se fait au pied du camion à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande. Aucune opération de manutention (notamment livraison à l'étage, ...) ne sera effectuée par le transporteur.

Le Client a la charge de la récupération, de l'entreposage et du dépôt des produits à l'adresse indiquée lors de la Commande.

Seul le transporteur est habilité à décider de l'accès le plus propice au déchargement.

Il est précisé que la livraison sera effectuée en limite de propriété dans un endroit facilement accessible et sans risque pour un poids lourd.

Dans l'hypothèse où la configuration réelle de l'accès de livraison empêcherait physiquement le déchargement de la marchandise, le transporteur se réserve le droit d'annuler la livraison. Les frais de livraison resteront dans ce cas à la charge du Client.

Il appartiendra au Client de se rapprocher du Vendeur afin de fixer les nouvelles modalités et coûts d'acheminement de la Commande.

3.4. Circonstances indépendantes de la volonté des parties

Conformément à l'article L.441-17 alinéa 8 du Code de commerce et la recommandation n°19-1 de la Commission d'examen des pratiques commerciales (CEPC), si le Vendeur devait rencontrer au cours de sa relation commerciale entretenue avec le Client des circonstances indépendantes à leur volonté se définissant comme des circonstances externes aux Parties perturbant les livraisons mais qui ne correspondraient pas aux conditions de la force majeure (tels que des blocages de sites industriels, d'entrepôts de stockage, des axes de transport, une pénurie avérée de matière première, une crise sanitaire, un aléa climatique d'une ampleur exceptionnelle, etc.), le Client est tenu de prendre en compte de tels évènements dans le cadre d'une négociation à mener avec le Vendeur pour définir le juste montant des pénalités.

Celui-ci peut être minoré par rapport au montant qui aurait été infligé en l'absence de telles circonstances, d'autant plus si le Client a bien prévenu le Vendeur l'évènement dès sa survenance.

Le Vendeur subissant de telles circonstances informera immédiatement le Client pour trouver dans les meilleurs délais une solution pour y mettre fin avec son cocontractant.

3.5. Pièces justificatives à apporter pour démontrer un manquement logistique du Vendeur à ses obligations logistiques

Pour assurer les livraisons des produits commandés à ces Clients, le Vendeur est tenu par différentes obligations de nature logistique.

En acceptant les Conditions Générales de Vente, le Client accepte de se référer au régime ci-dessous proposé par le Vendeur portant sur l'administration de la preuve d'un éventuel manquement logistique pouvant être reproché par le Client.

Il est attendu du Client qu'il démontre de manière probante tout manquement aux obligations logistiques du Vendeur, en lui adressant des documents précis pour les manquements suivants :

- un manquement ayant entraîné un retard de livraison

En accord avec la doctrine administrative, le refus ou le retour de marchandise n'est possible que lorsque le jour prévu pour la livraison n'a pas été respecté par le Vendeur.

Un retard de livraison de quelques heures qui aboutirait à ce que la livraison ait bien lieu le jour convenu ne peut justifier un refus ou un retour des produits commandés du Client.

Une livraison intervenant le jour prévu mais au-delà de l'heure de fermeture de la plateforme logistique doit être considérée comme équivalente au non-respect du jour de livraison.

Il est requis du Client que celui-ci communique tout document (exemple : un bon de livraison annoté par un responsable d'entrepôt et contresigné par le livreur – une photographie – une capture écran du logiciel) permettant d'authentifier l'heure d'arrivée du transporteur signé d'un représentant habilité du Client indiquant clairement l'heure de réception de la commande concernée par le retard sachant qu'un retard de livraison de 30 minutes est toléré ;

En cas de contradiction entre les documents émanant des Parties, il est requis de la Partie la plus diligente de se référer au chronotachygraphe du transporteur, ce dernier faisant foi pour justifier tout horaire d'arrivée du transporteur concerné.

- une livraison non-conforme en terme de quantité ou de référence produits

Il est requis du Client que celui-ci communique des photos présentant de manière précise la non-conformité invoquée et la référence du ou des produit (s) concerné (s) ainsi que leur étiquette produit ;

- toute situation entraînant une rupture de stock de produit pour le Client

Il est requis du Client que celui-ci communique tout document permettant de justifier que les produits concernés ne sont plus disponibles NI en linéaires des points de vente NI dans les entrepôts ou réserves du Client.

D'une manière générale, tout document communiqué pour prouver le préjudice invoqué par le Client doit faire l'apposition d'inscription permettant d'identifier le Client (tampon de société) et être signé d'une personne physique habilitée à représenter le Client.

A défaut de communication de ces documents, le Vendeur estime que le manquement invoqué n'est pas démontré, ce qui n'autorise pas le Client à solliciter du Vendeur une indemnisation.

3.6. Report de rendez-vous de livraison

En cas de prise de rendez-vous convenu entre le Client et le Vendeur ou l'un de ses transporteurs fixant le moment et le lieu précis de la livraison des produits commandés pour organiser leur réception, le Client est informé qu'en cas de rencontre lors de la livraison concernée d'un événement assimilable à un cas de :

- force majeure (défini à l'article 13), ou,
- de circonstances externes perturbant les livraisons (définies à l'article 3.4)

le Vendeur peut reporter ce rendez-vous dans un délai raisonnable sous réserve d'une notification écrite de l'évènement par le Vendeur au Client dans un délai maximum de 24 heures précédant l'heure du rendez-vous initialement convenu, sans que le Client ne puisse se prévaloir à son encontre d'un préjudice.

Les Parties se coordonnent pour définir un nouveau rendez-vous conforme aux intérêts respectifs de chacune d'elles.

3.7. Taux de service

Compte tenu de la nature de l'activité des Parties, celles-ci peuvent être amenées à négocier entre elles un taux de service annuel pouvant être inséré dans des conditions particulières encadrant la relation commerciale des Parties.

Ce taux en tant qu'un indicateur permet d'évaluer la qualité de la réponse apportée par le Vendeur aux besoins du Client et la marge d'erreur du Vendeur déterminée selon les dispositions de l'article L.441-17 alinéa 1 du Code de commerce.

La non-atteinte par le Vendeur du taux de service fixé entre les Parties ne dispense pas le Client de prouver au Vendeur la réalité de son préjudice résultant de la non-atteinte du taux de service à l'origine de l'application d'une pénalité à l'encontre de l'Acheteur.

ARTICLE 4 – MODALITES DE RECLAMATION – CONDITIONS DE RETOUR DES PRODUITS - PENALITES

4.1 Modalités de réclamation lors de la réception de la Commande par le Client

Le Client est tenu de procéder à un contrôle de réception afin d'établir l'état apparent, la qualité irréprochable, la conformité du produit livré avec sa Commande pour effectuer toutes les réserves nécessaires lors de la livraison. Si le Client estime que le(s) produit(s) objet de la Commande est(sont) défectueux ou atteint(s) d'un vice de conformité, celui-ci (ou ceux-ci) ne doit(vent) pas être installé(s), le Client dispose d'un délai de sept (7) jours suivants la réception des produits pour effectuer une réclamation sur les vices apparents ou sur la non-conformité du produit livré par rapport au produit commandé, en envoyant au Vendeur une notification (ci-après la « Notification ») par :

- lettre recommandée avec accusé de réception ; ou par,
- courriel à l'adresse suivante : serviceclient@kordodesign.com

La Notification devra obligatoirement être accompagnée d'une photo en couleur du produit concerné et d'une photo de son code barre. Aucun retour ne sera accepté sans l'accord écrit et préalable du Vendeur.

A l'expiration du délai de sept (7) jours, les produits seront réputés conformes à la Commande et le Vendeur se réserve le droit de ne plus admettre aucune réclamation.

4.2 Garantie

Les produits commercialisés par le Vendeur sont réputés conformes à la législation et/ou à la réglementation et/ou aux normes en vigueur et sont garantis contre tous vices de fabrication, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

En sus des garanties légales applicables, les produits sont garantis par le Vendeur selon une durée et des conditions consultables sur le site internet <https://b2b.kordodesign.com/garanties/>

4.3 Responsabilité

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée. Elle est **limitée aux préjudices directs** à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Les Parties renoncent mutuellement à se demander réparation des préjudices indirects soit tout préjudice résultant de l'aggravation d'un dommage initial ou de l'apparition d'un nouveau dommage rattaché à un dommage direct.

4.4 Conditions de retour des produits

Tout retour de marchandise doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit entre le Vendeur et le Client. Toute marchandise retournée sans accord écrit et préalable du Vendeur sera tenue à la disposition du Client avec facturation des frais de magasinage et ne donnera pas lieu à l'établissement d'un avoir ou à son remplacement.

Le Client dispose d'un délai de 10 (dix) jours à compter de l'accord de retour de la marchandise pour renvoyer le produit au Vendeur et accepte d'assumer le risque lié au transport retour. Le produit doit être envoyé correctement protégé, dans son emballage d'origine, dans un parfait état de revente (non abîmé, endommagé ou sali), accompagné de tout accessoire(s) éventuel(s), notice de montage et documentations. Le produit ne doit pas avoir fait manifestement l'objet d'un usage quelconque.

Sauf accord préalable et écrit du Vendeur, les frais de transport liés au retour des produits sont à la charge du Client. Toute reprise acceptée entraînera, après vérification des produits retournés au choix du Vendeur, soit l'établissement d'un avoir au profit du Client soit le remplacement des produits.

Dans la mesure où l'objet de la réclamation serait reconnu fondé et où le Vendeur constaterait la non-conformité avérée du produit concerné, la garantie du Vendeur se limite au remboursement ou au remplacement des marchandises défectueuses sur présentation du justificatif d'achats (bon de livraison ou facture), à l'exclusion de tous autres frais qui resteront à la charge du Vendeur.

4.5 Stocks

- Stock produit « Marque de Distributeur » dits « MDD »

Le Vendeur ne reprendra, à ses frais, aucun stock de produits non vendus par le Client.

Dans le cadre de produits « MDD », le Client sera dans l'obligation d'acheter au Vendeur les produits MDD selon le prévisionnel validé entre les Parties au cours de leur négociation.

- Notion de rupture de stock

Les situations entraînant une rupture de stock s'analysent au sens de l'article L.441-17, I. alinéa 6 du Code de commerce comme la situation où les produits de marque KORDO ne sont plus disponibles, ni en linéaire, ni dans les entrepôts ou réserves du Client.

Un produit en linéaire ou en entrepôt est considéré comptablement comme étant en stock auprès du Client jusqu'au moment de son passage en caisse où il est cédé à la clientèle du Client.

Toute rupture de stock imputable à un manquement du Vendeur à l'une de ses obligations logistiques doit être prouvée et documenter par écrit pour pouvoir entraîner l'application de pénalités logistiques à la charge du Vendeur.

Une présomption de préjudice liée à la rupture de stock existe sous réserve que les produits concernés soient absents des rayons ET que le Client ne puisse y remédier en puisant dans ses entrepôts.

4.6. Pénalités logistiques pour manquements du Vendeur à ses obligations logistiques

- **Champ d'application**

Conformément au caractère d'ordre public de l'article L. 441-17 du Code de Commerce, le Client s'engage en cas de manquements du Client à ses obligations logistiques à prendre en compte les conditions fixées par ce texte légal impératif (ordre public) pour imputer le cas échéant, au Vendeur une pénalité de nature logistique ou qu'elles portent une autre dénomination (indemnité – pénalités administrative - etc).

A défaut, le Client commet par un tel agissement, une pratique restrictive de concurrence au sens de l'article L.442-1 du Code de commerce.

Dès lors que la livraison a lieu sur le territoire français, seules deux situations peuvent justifier l'application de telles pénalités, à savoir :

- Les situations de rupture de stock aux conditions fixées par l'article 4.4 des présentes,
- Les situations dans lesquelles le Client subit un préjudice à la suite du manquement du Vendeur à ses obligations logistiques.

En cas d'application d'une pénalité au Vendeur pour manquement à l'une de ses obligations logistiques, le Client est tenu de :

- prouver ce manquement concomitamment à la transmission de l'avis de pénalité,
- démontrer en toute situation, par écrit le préjudice qui en a découlé et qu'il subit.

Une simple déclaration ou avis de pénalité ne suffit pas à matérialiser la preuve du manquement commis par le Vendeur.

Dans un tel cas, le Client s'interdit de déduire d'une facture du Vendeur, le montant correspondant à la pénalité sans que le Vendeur n'ait été mis en mesure au cours d'un délai prédéfini par les Parties de contester le grief qui lui est reproché et qu'il en ait reconnu la réalité des faits reprochés.

- **Délai de contestation d'une pénalité logistique**

Sauf convention contraire négociée entre les Parties, et sous réserve que l'avis de pénalité soit accompagné des justificatifs du manquement, le Client s'engage à laisser au Vendeur un délai de 30 jours calendaires à compter de l'envoi de l'avis de pénalité pour analyser les éléments et pièces par le Client au Vendeur pour justifier le préjudice invoqué, objet de l'avis de pénalité et éventuellement les contester à compter de leur réception.

A défaut, la créance n'est pas certaine et ne peut être déduite ni recouvrée.

- **Application de l'article L441-17 - I alinéa 2 du Code de commerce**

Afin de pouvoir rendre applicable l'article L441-17 - I alinéa 2 du Code de commerce (reproduit ci-dessous) aux relations entre les Parties et s'y référer en tant que disposition d'ordre public, le Fournisseur informe tout Client distribuant les produits de marque « KORDO » de l'existence de différentes catégories de produits déterminées de façon homogène et mentionnés ci-après.

« Les pénalités infligées au fournisseur par le distributeur sont proportionnées au préjudice subi au regard de l'inexécution d'engagements contractuels, dans la limite d'un plafond équivalent à 2 % de la valeur des produits commandés relevant de la catégorie de produits au sein de laquelle l'inexécution d'engagements contractuels a été constatée ».

GARDE CORPS METAL
GARDE CORPS BOIS
ESCALIER
AUVENTS
MAINS-COURANTES
ACCESSOIRES

Afin de faciliter aux Parties l'application de l'article L.441-17 - I alinéa 2 du Code de commerce, tout documents nécessaires au processus de commande (bon de commande – Accusé de Réception de Commande – Facture) mentionne pour chaque référence de produit, la catégorie à laquelle il se réfère afin de faciliter l'application de l'article L441-17 - I alinéa 2 du Code de commerce lors de la notification au Fournisseur de pénalité logistique.

Toute pénalité logistique a pour assiette la quantité des produits relevant de la catégorie des produits commandés concernés (ex : produit manquant au sein d'une même commande) et qui relèvent de la catégorie de produits au sein de laquelle le manquement a été constaté. Son plafond est calculé est calculé à la commande et en aucun cas selon une base annuelle.

Afin de faciliter au Client l'application, le cas échéant, de pénalité logistique, le Vendeur s'engage à faire figurer la mention des catégories ci-dessus au sein des documents contractuels mentionnés à l'article 1.1 nécessaires au cycle de commande des produits fabriqués par le Vendeur .

- **Prescription**

Conformément aux lignes directrices de la DGCCRF en matière de pénalités logistiques éditée en septembre 2023 interprétant l'alinéa 3 de l'article L.4417-17, Aucune pénalité logistique ne peut être infligée pour l'inexécution d'engagements contractuels survenue plus d'un an auparavant.

La date à prendre en considération pour le respect de cette disposition est celle de la facture relative à la pénalité, et non pas celle de la date de l'envoi de l'avis préalable de pénalité. La pénalité est considérée comme étant facturée lorsqu'elle est facturée.

ARTICLE 5 – CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1 Principes et modalités de paiement

Sauf stipulations contraires particulières, toutes les factures du Vendeur sont payables à l'adresse de son siège social à LIEPVRE (68660).

Le règlement des Commandes s'effectue soit par virement bancaire, par chèque ou par carte bancaire.

Conformément aux dispositions de l'article L 441-9 du Code de commerce, le Vendeur est tenu de délivrer la facture dès la réalisation de la livraison au sens du 3 du I de l'article 289 du Code général des impôts.

Les traites ou l'acceptation de règlement n'opèrent ni novation ni dérogation à cette clause. Les prix du Vendeur s'entendent hors taxes et sont majorés des taxes, notamment de la TVA (taxe sur la valeur ajoutée) en vigueur au jour de la facturation.

Les conditions de paiement sont de 60 (soixante) jours à compter de la date d'émission de la facture. Par dérogation, un délai maximal de 45 (quarante-cinq jours), fin de mois à compter de la date d'émission de la facture peut être convenu entre les Parties, sous réserve que ce délai soit expressément stipulé par Contrat et qu'il ne constitue pas un abus manifeste à l'égard du créancier.

Seul le règlement à l'échéance convenu est libératoire. Sauf stipulations contraires particulières, aucun escompte n'est consenti pour paiement comptant.

5.2 Retard ou défaut de paiement

Conformément aux dispositions des articles L. 441-10 et suivants du Code de commerce, toute inexécution par le Client, totale ou partielle, de ses obligations de paiement ou tout retard, entraînera l'exigibilité de plein droit d'une pénalité d'un montant égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance. Cette pénalité est calculée sur le montant toutes taxes comprises des sommes restantes dues, et court à compter du jour suivant la date d'échéance du paiement, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Par ailleurs, le Client sera également redevable de l'indemnité forfaitaire de recouvrement de la facture de 40 euros prévue par les articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Il est précisé que cette indemnité forfaitaire n'est pas limitative du montant des autres frais qui pourraient être engagés par le Vendeur aux fins de recouvrement de ses factures.

Dans l'hypothèse où le retard de paiement du Client contraindrait le Vendeur à réaliser le recouvrement des sommes dues, le Client sera redevable d'une indemnité égale à 20% du montant des sommes dues à titre de clause pénale et ce, sans préjudice des intérêts de retard, de l'indemnité forfaitaire de 40 euros mentionnée ci-dessus, des frais judiciaires et de tous dommages et intérêts éventuels.

Le non-paiement, même partiel, d'une facture à son échéance, quelle qu'en soit la cause, entraînera de plein droit la déchéance du terme des factures non encore échues, rendant immédiatement exigible le paiement de l'ensemble des sommes dues par le Client au Vendeur quelle qu'en soit l'échéance.

Si les circonstances le justifient, le Vendeur pourra être amené à exiger le paiement d'avance de certaines Commandes, le versement d'acompte, ou à demander des garanties bancaires sans que celles-ci entraînent une novation des Conditions Générales de Vente.

5.3 Insolvabilité

En cas d'insolvabilité notoire, de paiement au-delà de la date d'échéance, le Vendeur pourra :

– procéder de plein droit et sans autre formalité, à la reprise des marchandises correspondant à la Commande en cause et éventuellement aux Commandes impayées antérieures que leur paiement soit échu ou non ;

– résilier de plein droit le Contrat en totalité sur simple avis donné au Client par lettre recommandée avec avis de réception, sans autre formalité et sans préjudice de l'exercice de tous ses autres droits.

Conformément aux dispositions de l'article L. 622-7 du Code de commerce, de convention expresse, en cas de placement sous sauvegarde judiciaire, sous procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire du Client, tout montant éventuellement dû par le Vendeur au Client et non encore payé au jour du prononcé du jugement d'ouverture de la procédure collective se compensera avec les sommes restant à devoir au Vendeur.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client est tenu de réaliser un contrôle de conformité portant sur la qualité et la quantité des produits livrés à leur réception dans les conditions fixées aux articles 3 et 4 des Conditions Générales de Vente.

En cas d'absence de notification de réserves, le Client devra signer le bon de livraison communiqué par le transporteur. Un document écrit lui est fourni pour lui permettre de formuler des réserves, notamment en cas de défauts apparents du Produit ou de défaut de remise d'une notice d'emploi.

ARTICLE 7 – RESOLUTION

En cas de non-paiement d'une échéance ou d'une seule fraction du prix, ou plus généralement en cas de non-respect par le Client de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales de Vente qui se révélerait suffisamment grave dans le sens où elle constituerait la violation d'une obligation essentielle ou si elle occasionne des conséquences matérielles importantes, la vente pourra être résolue de plein droit huit (8) jours ouvrés après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet et ce, sans autre formalité.

Les produits seront alors immédiatement restitués par le Client au Vendeur.

ARTICLE 8 - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Les produits vendus demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral du prix libellé aux factures en principale et en accessoires.

Ne constitue pas un paiement au sens de la présente clause, la remise d'une traite, d'un chèque bancaire ou postal ou de tout autre titre créant une obligation de paiement.

Le paiement ne pourra être considéré comme étant effectué que lors de l'encaissement effectif du prix par le Vendeur.

Si les produits, objet de la réserve de propriété, ont été revendus par le Client, la créance du Vendeur sera automatiquement transférée sur la créance du prix des produits ainsi vendus par le Client. Le Client cède dès à présent au Vendeur toutes créances qui naîtraient de la revente des produits impayés sous réserve de propriété.

En cas de sauvegarde judiciaire, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire du Client, les produits pourront être revendiqués, conformément aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur. En cas de revendication des marchandises, pour un non-paiement partiel ou total, les produits en stock seront réputés correspondre aux créances impayées.

Conformément aux articles L. 624-9 et L. 624-16 du Code de commerce, nonobstant toute clause contraire, la présente clause de réserve de propriété est opposable au Client.

Le Vendeur est d'ores et déjà autorisé par le Client qui l'accepte, à faire dresser un inventaire et/ou mettre sous séquestre les produits impayés détenus par lui.

Tous acomptes antérieurement payés resteront acquis, dans leur totalité, au Vendeur à titre de clause pénale.

Nonobstant la présente clause de réserve de propriété, tous les risques (perte/détérioration) afférents aux produits vendus sont à la charge du Client dès acceptation desdits produits à la livraison.

Le Client sera ainsi tenu pour seul responsable de tous les risques de détérioration, de perte, de destruction partielle ou totale, quelle que soit la cause du dommage, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

Le Client s'oblige, en conséquence, à faire assurer, à ses frais, les produits commandés, au profit du Client, par une assurance ad hoc, jusqu'au complet transfert de propriété et à en justifier à ce dernier lors de la livraison. A défaut, le Vendeur serait en droit de retarder la livraison jusqu'à la présentation de ce justificatif.

Jusqu'au complet paiement, le Client s'interdit de conférer un nantissement ou un gage sur les produits vendus sous réserve de propriété, ou de les utiliser à titre de garantie.

Le Client s'oblige à informer tout tiers, notamment en cas de saisie, du fait que les produits sous clause de réserve de propriété appartiennent au Vendeur, et à informer le Vendeur immédiatement de toute saisie ou opération similaire.

ARTICLE 9 – DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Vendeur est titulaire ou licencié de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle couvrant les produits vendus au Client, ainsi que ceux portant sur les logos et l'ensemble des signes distinctifs se rapportant à la marque « KORDO » et/ou à l'ensemble des marques utilisées par le Vendeur.

L'ensemble des éléments édités sur le Site Internet www.b2b.kordodesign.com appartenant au Vendeur tels que, et sans que cette liste ne soit limitative, images, photographies de mises en ambiance, photographies, vidéos, charte graphique, produits, accessoires, emballages, logos, marques, noms de domaines, textes, typographies, appartiennent au Vendeur ou à ses concédants et constituent des œuvres protégées par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle, toute modification, toute création d'œuvres dérivées à partir de ces images et/ou toute utilisation de ces images, photographies de mises en ambiance, photographies, vidéos, charte graphique, sons, logos, produits, marques, noms de domaines, textes, typographie, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable du Vendeur, est strictement interdite.

Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes. Toute reproduction même partielle, modification ou utilisation de ces éléments protégés par un droit privatif pour quelque motif que ce soit est strictement interdite et sera constitutive d'un acte de contrefaçon condamnable pénalement et civilement.

Les produits livrés par le Vendeur sous la marque « KORDO » et/ou toutes autres marques utilisées par le Vendeur ne pourront être revendus que dans leur présentation d'origine et dans des conditions conformes à l'image de marque du Vendeur.

En cas d'autorisation accordée par le Vendeur au Client lui accordant le droit de reproduire de manière totale ou partielle un signe distinctif lié à la marque « KORDO » pour les besoins de la promotion des produits du Vendeur, celui-ci est tenu de respecter l'image de marque du Vendeur et celle de sa marque « KORDO », de respecter la Charte Graphique de la marque « KORDO » communiquée à cette occasion par le Client.

Dans ces conditions, toute entrave entraîne la mise en cause de la responsabilité du cocontractant en raison de la nature contractuelle de la Charte Graphique.

D'une manière générale, tout Client qui aurait connaissance d'une contrefaçon des marques, des signes distinctifs ou brevets ou dessins et modèles détenus par le Vendeur devra informer immédiatement le Vendeur par tout moyen.

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE

D'une manière générale, les Parties doivent s'engager à préserver la confidentialité des termes de leur négociation commerciale ainsi que l'ensemble des informations échangées entre les Parties à l'occasion de l'exécution du Contrat, notamment à l'égard des informations de nature techniques, commerciales, financières ou toute information ou document identifié comme étant confidentiel ou tout autres informations portant sur le savoir-faire des produits commercialisés par le Vendeur.

L'ensemble de ces informations ne devront en aucun être révélées à un tiers sauf accord exprès préalable et écrit de la Partie concernée. Les Parties se portent fort de cet engagement à l'égard de leur personnel, sous-traitants pour assurer une telle confidentialité en prenant les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité des données de nature confidentielle visées par les présentes.

ARTICLE 11 – DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Vendeur. Elles sont enregistrées dans son fichier Client et sont indispensables au traitement de sa Commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des Commandes et des garanties éventuellement applicables, sous la responsabilité du Vendeur et dans une limite de 5 ans.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité au personnel du Vendeur habilité à les traiter en raison de leurs fonctions et exclusivement pour assurer le bon traitement d'une Commande et répondre aux exigences légales en matière de conservation de pièces commerciales.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers du Vendeur pour atteindre ces finalités de traitement, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire, ce que ce dernier accepte.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Vendeur s'interdit de donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors des pays membres de la zone de l'Union Européenne, le Client en sera informé et les garanties nécessaires et applicables seront prises afin de les sécuriser, celles-ci lui seront alors précisées.

Tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer à leur traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement des données du Vendeur au courriel suivant : rgpd@burger.fr.

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Client de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Tout Client est invité à consulter la politique de confidentialité du Vendeur disponible à l'URL suivant : <https://b2b.kordodesign.com/mentions-legales/>

ARTICLE 12 – CONTESTATIONS COMMERCIALES

Toute contestation commerciale de la part du Client relative à l'ensemble de la relation commerciale avec le Vendeur (factures, contrats de coopération commerciale, contrats de services distincts, créances diverses, etc.) devra être formulée au plus tard dans l'année suivant l'émission de la facture concernée.

En tout état de cause (i) toute facture non contestée expressément par le Client dans l'année suivant sa réception sera réputée acceptée par ce dernier, et (ii) la partie non contestée de la facture considérée, réglée dans le délai prévu au Contrat.

De manière générale, les paiements dus et/ou effectués au titre du Contrat restent dus/acquis au Vendeur, sauf si le Contrat en stipule autrement, et tout paiement par compensation est exclu.

De convention expresse, les règles, mentions et/ou procédures internes de traitement des Commandes et factures du Client ne sont pas opposables au Vendeur.

Toute réclamation portant notamment sur le versement des sommes (ristournes, coopération commerciale, rémunération d'autres services, etc.) éventuellement dues au cours de l'exercice devra impérativement parvenir au Vendeur au plus tard le 31 décembre de l'exercice N+1.

A défaut, la réclamation sera prescrite et de facto irrecevable.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

D'une manière générale, les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil soit comme tout événement échappant au contrôle des Parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de son obligation par le débiteur.

De convention expresse, constituent un cas de force majeure, un virus qualifié de pandémie ou une épidémie reconnue par les autorités nationales d'une des Parties entraînant une activité économique réduite du fait de restrictions imposées par les autorités ou la situation sanitaire (protection de la clientèle et/ou des salariés), d'une grève, d'un incendie, d'une inondation, d'un obstacle administratif, d'un accident de fabrication ou d'outillage, d'une pénurie totale ou partielle d'énergie, de transports ou de matières premières, d'une modification des conditions d'importation ou de change, d'un arrêt de force motrice et de façon générale, de tout fait indépendant de la volonté du Vendeur survenant postérieurement à la conclusion de la vente et en empêchant l'exécution en tout ou partie dans des

conditions normales, et tout autre évènement reconnu comme un cas de force majeure au sens de la jurisprudence des juridictions françaises.

La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci dès la survenance du cas de force majeure. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée du cas de force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 30 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre Partie de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est considéré comme étant définitif, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution » pour cas de force majeure.

Pendant cette suspension, les Parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge de la Partie empêchée.

La Partie victime de la défaillance pourra, nonobstant la clause « Résolution » pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie Défaillante, la résolution fautive des présentes, après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

ARTICLE 14 – IMPREVISION

Lorsqu'une Partie prouve, en application des dispositions de l'article 1195 du Code civil,

i) que l'exécution de ses obligations contractuelles est devenue excessivement onéreuse en raison d'un évènement indépendant de sa volonté dont elle ne pouvait raisonnablement attendre qu'il soit pris en compte en moment de la conclusion du Contrat,

ii) qu'elle ne pouvait raisonnablement éviter ou surmonter, ladite Partie peut demander une renégociation du Contrat.

Dans cette hypothèse, les Parties s'engagent à organiser une tentative préalable et obligatoire de conciliation dès le lendemain de la notification par la Partie concernée de la survenance de l'évènement rendant l'exécution de ses obligations contractuelles excessivement onéreuse au sens de l'article précité.

Cette conciliation suspend le délai de prescription mais non l'exécution du Contrat auxquelles les Parties demeurent tenues pendant toute la durée de la conciliation. Toute saisine du juge en violation de cette clause de conciliation est constitutive d'une fin de non-recevoir rendant l'action irrecevable. En cas de succès de la renégociation, les Parties établiront sans délai un avenant au Contrat formalisant le résultat de cette renégociation.

En cas d'échec de la renégociation, les Parties pourront, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, demander d'un commun accord au juge, la résolution dans les conditions prévues

à l'article 7 ou l'adaptation du Contrat. A défaut d'accord des Parties pour saisir le juge d'un commun accord dans un délai de deux (2) jours à compter de la constatation de ce désaccord, la Partie la plus diligente pourra saisir le juge d'une demande de révision ou de résolution du Contrat.

En tout état de cause, si le changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat était définitif ou perdurait au-delà de quinze (15) jours et si un juge n'a pas déjà été saisi par l'une ou l'autre des Parties, le Contrat sera purement et simplement résolu selon les modalités définies à l'article 7, la notification sera alors considérée comme ayant été faite par la Partie concernée.

ARTICLE 15 – DIVERS

15.1 Indépendance des Parties

Les relations instituées entre les Parties par les Conditions Générales de Vente sont celles de contractants indépendants, et excluent de ce fait toute société créée de fait.

15.2 Assurance

Chaque Partie déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie d'assurances couvrant toutes les responsabilités qu'elle encourt au titre de l'exécution du Contrat, et s'engage à maintenir cette police d'assurance en vigueur durant toute la durée du Contrat.

15.3 Langue

Le présent Contrat est rédigé en langue française et pourra être traduit en d'autres langues. En cas de contradiction entre la version française et une autre langue, seule la version française fera foi.

15.4 Publicité et références commerciales

Le Client autorise expressément le Vendeur à réaliser des photographies des produits livrés et donne son accord pour leur utilisation à des fins publicitaires et commerciales sur tout type de supports.

Le Vendeur pourra faire état du nom et du logo du Client à titre de référence commerciale, pour la promotion de ses produits, et ce sur tout support, notamment sur son site internet en l'insérant de façon à permettre une communication homogène avec sa marque selon les conditions prévues par la Charte Graphique. Dans ce cadre, le Vendeur respectera les règles d'utilisation des marques du Client communiquées préalablement par ce dernier, le cas échéant.

15.5 Tolérance et non validité partielle

Le fait, pour l'une des Parties, d'invoquer tardivement ou de ne pas invoquer un manquement de l'autre Partie ne saurait valoir, pour l'avenir, renonciation à invoquer le manquement en cause.

Si plusieurs ou l'une quelconque des stipulations du Contrat sont/est déclarée(s) nulle(s) ou inapplicable(s), notamment, en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente ayant force de chose jugée, les Parties tenteront de modifier ou remplacer la/les stipulation(s) en cause par des termes reflétant au mieux la volonté initiale des Parties, sous réserve que ceux-ci soient valide(s) et applicable(s). Les autres stipulations conserveront toute leur force et leur portée, à moins que l'objet même du Contrat disparaisse de ce fait.

15.6 Election de domicile

Pour l'exécution du Contrat ainsi que de ses suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués dans l'accusé de réception de Commande.

Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une ou l'autre des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit (8) jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée par tout moyen.

15.7 Eco-organisme ; Eco-contribution

Compte tenu de l'activité commerciale du Vendeur et de la promulgation des lois « Anti-gaspillage pour une économie circulaire » (AGEC) et « Climat et Résilience » visant à transformer nos modes de vie afin de tendre vers un modèle de société plus durable, la société BURGER & CIE adhère à l'éco-organisme « Eco-maison » et possède son propre numéro d'immatriculation pour donner une seconde vie aux produits vendus via l'intervention des acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Les produits collectés dans les bennes Eco-maison sont acheminés dans des centres de tri où les matériaux sont séparés par flux (bois, ferraille, plastique, ...) pour être envoyés en recyclage et servir à fabriquer d'autres produits. Pour en savoir plus : eco-mobilier.fr.

Le Vendeur finance les filières concernant son activité via le versement d'une éco contribution à l'éco-organisme, l'Eco-Maison.

Le Client est informé qu'une telle éco contribution ne peut rentrer en aucun dans le calcul d'un Bonus de Fin d'Année au bénéfice du Client.

Pour toute demande, le Vendeur, la société BURGER&CIE tient à disposition l'attestation de sa bonne adhésion à l'éco-organisme ; ECO MAISON.

15.8 Numéros de déclaration auprès de l'A.D.E.M.E (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie)

En tant que metteur sur le marché, la société BURGER&CIE réalise l'ensemble des formalités imposées par l'article R543-254 du Code de l'environnement auprès de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (A.D.E.M.E).

A ce titre, le Vendeur possède le numéro d'identification unique :

- **N°FR019438_10GST3** relatif à son activité portant sur l'ameublement,
- **n°FR234021_04JOQT** propre à la filière de produit PMCB (Produits et Matériaux de Construction du Bâtiment).

ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les Parties conviennent que tout litige relatif à l'interprétation, à l'application, à la validité et à l'exécution des Conditions générales de vente est soumis à la loi française et ce quand bien même les produits seraient vendus à un Client établi en dehors du territoire français.

En cas de litige sur la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des présentes Conditions générales de vente et du Contrat de manière générale, les Parties s'engagent pendant un délai de quinze (15) jours à fournir leurs meilleurs efforts pour tenter de régler leur litige à l'amiable.

A L'ISSUE DE CES QUINZE (15) JOURS ET EN CAS D'ECHEC DU REGLEMENT A L'AMIABLE DU LITIGE, IL SERA SOUMIS AUX JURIDICTIONS DU RESORT DE LA COUR D'APPEL DE COLMAR, QUEL QUE SOIT LE LIEU D'EXECUTION OU LE DOMICILE DU DEFENDEUR, ET CE MEME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS, OU D'ACTION EN REFERE OU SUR REQUETE.

ARTICLE 17 – ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente prennent effet à compter du 1er janvier 2024. Elles annulent et remplacent celles établies antérieurement à la date des présentes.

Code de Bonne conduite des pratiques commerciales entre professionnel du bricolage, du jardinage et de l'aménagement de l'habitat conclu le 15 juin 2022 applicables aux membres de la FMB (Fédération des Magasins de Bricolage) et d'INOHA (Union Nationale des Industriels du Bricolage, du jardinage et de l'Aménagement du Logement).



Code de bonne conduite des pratiques commerciales FMB/INOHA

Sommaire

PRÉAMBULE	1
01 Respect des accords contractuels	2
02 Estimation du risque	2
03 Information relative aux produits	2
04 Développement de l'échange informatisé des données (EDI).....	3
05 Tarifs et révisions tarifaires.....	3
06 Rupture commerciale	4
07 Délais et modalités de règlement	4
08 Litiges relatifs aux factures ou aux pénalités.....	4
09 Livraison - Taux de service.....	5
10 Développement Durable, sécurité et cycle de vie des produits.....	5
11 Disponibilité des produits	6
12 Arrêt de commercialisation	6
13 Informations et recours	6
14 Développement des bonnes pratiques	7
15 Entrée en application	7
ANNEXES	
Annexe I Chaîne logistique et amélioration du service	8
Annexe II Déréférencement	16
Annexe III Paiement.....	20
Annexe IV Qualité et éco-conception des produits.....	21



PRÉAMBULE

Les Fournisseurs de produits de bricolage, de jardinage et d'aménagement de l'habitat et les Distributeurs de ces produits (ci-après dénommés Fournisseurs, Distributeurs ou les Parties) ont signé le 20 septembre 1993 le premier code de bonne conduite des pratiques commerciales, successivement enrichi par plusieurs avenants et annexes.

Les Parties, soucieuses de préserver les grands équilibres et la loyauté de leurs relations commerciales, et ce dans l'intérêt général de la filière et du consommateur, entendent réaffirmer le principe de liberté contractuelle et définir un certain nombre de règles de bonne conduite.

Cette troisième édition a été signée le 15 juin 2022.

Le modèle économique qui a prévalu jusqu'alors a connu une profonde mutation, et a imposé l'omnicanalité comme la norme. Or l'omnicanalité renforce la nécessité d'une grande fiabilité et d'une adaptabilité permanente des acteurs du marché, afin d'apporter le choix, le meilleur service et les meilleurs produits aux consommateurs, grâce à une recherche d'innovations permanente.

L'autre caractéristique de l'environnement économique et de distribution actuel est la légitime exigence d'une information complète et fiable du consommateur pour la commercialisation des produits.

C'est pourquoi **les Fournisseurs et les Distributeurs s'engagent à assurer réciproquement la transmission, entre eux, de toutes les informations nécessaires au développement et à la commercialisation des produits.**

Dans ce contexte, les Fournisseurs et les Distributeurs entendent faire en sorte que puisse se poursuivre leur collaboration qui a permis le développement de ce



marché tout en étant conscients que le maintien de la compétitivité et de la rentabilité des acteurs est primordial, tant du côté des Fournisseurs que des Distributeurs, et s'engagent à tout mettre en œuvre pour qu'elles soient préservées.

Ce code a vocation à s'appliquer à l'ensemble des adhérents de la FMB et de INOHA dans le cadre de la commercialisation des produits des Fournisseurs sur le territoire national.

Mathieu Pivain, Président de la FMB
Jean-Luc Guéry, Président d'INOHA



01 RESPECT DES ACCORDS CONTRACTUELS

Les Fournisseurs et les Distributeurs concluent leurs engagements contractuels, librement négociés, dans le cadre de la législation en vigueur.

Ils s'appliqueront ainsi à définir les conditions commerciales de leurs accords en fonction d'obligations réciproques qui doivent être contractuellement formalisées conformément à la législation en vigueur.

Les contrats feront référence au présent Code de bonne conduite.

Tous les Distributeurs diffuseront cet accord à l'ensemble des collaborateurs amenés à avoir des relations avec les Fournisseurs, et veilleront à ce qu'il soit respecté.

Les Distributeurs agissant pour le compte de commerçants indépendants associés diffuseront auprès de leurs affiliés ce Code, leur rappelleront son existence au cours de leurs réunions internes et les inciteront fermement à respecter les conditions négociées avec le Fournisseur.

Chaque Partie informera l'autre de tout manquement à ces engagements.

02 ESTIMATION DU RISQUE

Il est bien entendu que l'existence de différentes organisations ou structures juridiques des sociétés de distribution concernées laisse au Fournisseur, informé de cet état de fait, la libre estimation du risque qu'il encourt à livrer des points de vente.

Cependant, les Distributeurs aideront le Fournisseur à prendre la mesure de ce risque par toute méthode appropriée.



03 INFORMATION RELATIVE AUX PRODUITS

VOIR ANNEXE IV Qualité et éco-conception du produit

La satisfaction du client final est conditionnée par de nombreux facteurs parmi lesquels une information large et fiable sur les caractéristiques des produits, la garantie de leur disponibilité, une qualité conforme dans la livraison des produits commandés et dans leur présentation à la vente omnicanale aux consommateurs.

De plus, le cadre réglementaire, que ce soit au niveau national ou européen, en vigueur en France, est de plus en plus exigeant en termes d'informations sur la composition et le cycle de vie (de l'éco-conception à la gestion de fin de vie) des produits mis sur le marché.

Le Fournisseur et le Distributeur s'efforcent de collaborer afin de fluidifier la communication entre eux d'informations fiables, vérifiables et régulièrement actualisées, aux moyens des outils contractuellement agréés.

04

DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCHANGE INFORMATISÉ DES DONNÉES (EDI)

Les Parties s'engagent à favoriser la dématérialisation des informations et des documents.

L'échange informatisé des données renforce la traçabilité, accélère le traitement des données et en accroît la fiabilité, permettant une efficacité renforcée de toute la chaîne logistique et l'amélioration de la chaîne d'approvisionnement des marchandises.

Les entreprises qui ne peuvent investir dans la mise en place d'un système pourront utiliser les solutions alternatives (comme WebEDI).

Quels que soient les systèmes informatiques qu'elles auront sélectionnés ou les portails qu'elles auront mis en œuvre, les Parties s'engagent à assurer avec transparence des échanges réguliers et de bonne foi entre elles avec le souci permanent d'optimiser la chaîne d'approvisionnement et de remédier rapidement à tout dysfonctionnement.

Cette information indiquera la date exacte à partir de laquelle les commandes seront émises au nouveau tarif dès lors que les parties auront trouvé un accord. Le Fournisseur justifiera les changements de tarifs proposés en cours d'année.

06

RUPTURE COMMERCIALE

VOIR ANNEXE II
Déréfèrencement

Les représentants d'INOHA et de la FMB ont, en application de la législation en vigueur, déterminé dans un tableau les délais de préavis à respecter en cas de déréfèrencement comportant, en référence aux usages du commerce dans le secteur du bricolage, des fourchettes de préavis tenant compte de la durée de la relation commerciale.

Les modalités et durées actualisées que les Parties s'engagent à respecter en cas de déréfèrencement partiel ou total sont mentionnées dans l'annexe II du présent Code, intitulée « Déréfèrencement ».

07

05

TARIFS ET RÉVISIONS TARIFAIRES

En premier lieu, il convient de rappeler que :

- les tarifs bruts des Fournisseurs sont le socle de la négociation,

- ce sont les conditions tarifaires (remises : réductions de prix immédiates et/ou ristournes : réductions de prix différées) qui font l'objet de négociations, notamment au moment des contractualisations annuelles, au regard des contreparties rendues par les Distributeurs afin d'aboutir au prix convenu.

A ce titre, il est rappelé que :

- le tarif est le document récapitulatif du prix brut de l'ensemble des produits mis en vente par le Fournisseur,

- la remise est une réduction de prix immédiate. Ses conditions d'octroi sont acquises au moment de la vente. Elle fait l'objet d'une déduction immédiate sur facture.

- la ristourne est une réduction de prix différée :

- si ses conditions d'octroi sont acquises au moment de la vente, la ristourne est dite inconditionnelle. Elle fait l'objet d'une mention en pied de facture,

- si ses conditions d'octroi ne sont pas acquises au moment de la vente, la ristourne est dite conditionnelle. Elle ne fait l'objet d'aucune mention en pied de facture.

- Une ristourne donne lieu à l'émission d'un avoir lors de sa liquidation.

Les Parties définiront dans leur accord, à partir des conditions de vente communiquées par le Fournisseur et au terme de leur négociation, les remises et ristournes convenues ainsi que les contreparties (conditions d'octroi) associées.

Le Fournisseur s'engage à communiquer, par tout moyen écrit, au plus tard le 1^{er} décembre de chaque année ou dans le délai prévu contractuellement avec son client, son tarif brut et ses conditions de vente applicables pour l'année suivante.

Réciproquement, le Distributeur s'engage à communiquer au plus tard le 31 décembre ses éventuelles conditions d'achat et/ou logistiques, ou toute autre condition, et son projet d'accord commercial.

Afin de faciliter les échanges entre elles, chaque Partie s'efforcera d'analyser et de présenter ses éventuelles observations sur ces documents échangés dans un délai d'un (1) mois à compter de leur réception.

En cours d'accord, le Fournisseur s'engage à communiquer, par tout moyen écrit, toute demande de changement de tarif applicable à l'accord ou tout élément impactant le prix en respectant le délai de préavis convenu contractuellement avec son client, ce délai étant au maximum de huit (8) semaines.

DÉLAIS ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

VOIR ANNEXE III
Paiement

Les Fournisseurs et Distributeurs s'engagent à s'efforcer, par toute initiative concertée, à améliorer le déroulement du processus commercial entre eux, de l'exécution de la commande jusqu'au règlement de la facture, afin d'optimiser les pratiques commerciales. L'ensemble des dispositions est repris à l'annexe III du présent Code, intitulée « Paiement ».



08

LITIGES RELATIFS AUX FACTURES OU AUX PENALITÉS

L'objectif commun des Parties est avant tout de privilégier les échanges en vue de la mise en place d'actions correctives permettant d'éviter les incidents récurrents et de favoriser une amélioration continue de la relation et des procédures.

Les Parties veillent également à ce que :

- les pénalités ne soient applicables qu'aux seuls manquements réellement constatés par rapport aux engagements contractuels ;

- un principe de proportionnalité des pénalités aux manquements constatés et aux préjudices consécutifs subis soit respecté.

Ainsi, dans le cas d'un litige partiel, le Distributeur s'engage à ne pas bloquer le processus normal de règlement d'une facture.

Il s'engage à régler la totalité de la facture, ou le montant approché de celle-ci, en rapport avec l'importance du litige. Il indique les lignes litigieuses et expose le motif de sa contestation.

La solution du litige devra intervenir dans un délai

maximum d'un (1) mois y compris l'envoi de l'avis éventuel de régularisation si le litige est confirmé.

Si la contestation s'avère non fondée, et si la facture n'a pas été totalement réglée, le Distributeur s'engage à en régler immédiatement le complément additionné des frais et intérêts de retard en vigueur.

09

LIVRAISON – TAUX DE SERVICE

VOIR ANNEXE I

Chaîne logistique et amélioration du service

Conscients des problèmes liés aux transports, Distributeurs et Fournisseurs conviennent de rechercher ensemble une amélioration constante de la qualité de service tout au long de la chaîne d'approvisionnement grâce à un échange précis et de bonne foi d'informations.

Les Parties conviennent d'appliquer les dispositions de l'annexe I et d'en favoriser l'amélioration en se rencontrant dès que cela est nécessaire. S'agissant des points 8 et 9 précités, les Parties rappellent les dispositions de la recommandation 19-1 de la CEPC auxquelles elles déclarent adhérer.

10

DÉVELOPPEMENT DURABLE, SÉCURITÉ ET CYCLE DE VIE DES PRODUITS

Conscients de la responsabilité sociétale et environnementale de leurs entreprises, Distributeurs et Fournisseurs s'engagent à susciter et soutenir toute initiative (norme, label, certification, éco-conception, réparabilité, etc.) tendant à améliorer la sauvegarde de l'environnement depuis le stade de la fabrication des produits jusqu'à celui des informations d'usage à l'attention du consommateur final.

Ils seront particulièrement vigilants quant aux conditions d'élaboration des produits (travail forcé, travail des enfants, épuisement de ressources naturelles, et préservation de l'environnement en général), ils s'engagent à collaborer pour développer des procédures de sécurisation et échangeront toute information à ce sujet afin d'éliminer de leurs transactions tout article douteux, dans le respect des réglementations en vigueur en France.

Ils encourageront l'indication sur chaque produit et élément de produit de son pays d'origine et de son impact sur l'environnement.

Par ailleurs, Fournisseurs et Distributeurs, attachant la plus grande importance à la sécurité des produits, conviennent d'appliquer les dispositions de l'annexe IV du présent Code, intitulée « Qualité et éco-conception des produits ».



11

DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

VOIR ANNEXE I

Chaîne logistique et amélioration du service

Afin de garantir la satisfaction des consommateurs, il est important pour le Distributeur que le Fournisseur puisse lui garantir la disponibilité des produits tout au long du référencement.

Pour cela, les Parties s'engagent à mettre en place des échanges pour fluidifier les modulations de commandes, notamment dans le cas de variations supérieures à 20 %.

Réciproquement, il est nécessaire que le Fournisseur soit assuré de la présentation effective de ses produits à la vente auprès des consommateurs.

12

ARRÊT DE LA COMMERCIALISATION

En cas de suspicion de sécurité ou de non-conformité sur le produit, de contrefaçon ou de problème d'atteinte grave à l'image :

- l'arrêt de commercialisation temporaire est laissé à la libre appréciation des Parties.
- en revanche, les Parties s'engagent à se concerter avant de mettre en œuvre tout arrêt de commercialisation de produits afin notamment d'éviter toute atteinte réciproque à leurs images de marques et/ou toute destruction intempestive de produits.
- le cas des retrait-rappel sera immédiatement effectué, tout en faisant l'objet de concertations entre les Parties sur les modalités d'exécution.

13

INFORMATIONS ET RECOURS

Pour faciliter l'application des différentes dispositions de ce Code et observer l'évolution de sa mise en pratique, les signataires s'engagent à s'informer mutuellement dans le cas où des incidents répétés surviendraient et à recommander à leurs adhérents de privilégier, en cas de différend, tout mode de résolution amiable des conflits, notamment de saisir le Médiateur des relations inter-entreprises.



DÉVELOPPEMENT DES BONNES PRATIQUES

Les Parties s'engagent à développer les échanges de bonne foi entre elles, en vue de rechercher, par toute initiative concertée, à développer les bonnes pratiques dans leurs relations commerciales.

De même, dans le respect des règles énoncées dans le livre IV du Code de commerce, les Parties s'efforceront de veiller à lutter contre les pratiques abusives, d'où qu'elles viennent et quels que soient les domaines dans lesquels elles seraient susceptibles d'intervenir.

Parallèlement, Fournisseurs et Distributeurs constatent que de très nombreuses opportunités de progrès concernant leur activité peuvent – et doivent – être étudiées dans le cadre de leur partenariat de filière.

Dans cet esprit, ils prévoient d'ouvrir plusieurs chantiers communs pour les mois et années à venir, et que leurs organisations travaillent ensemble sur les problématiques nouvelles de consommation, de logistiques, commerciales etc... et aux évolutions législatives impactant le commerce, de manière à apporter le meilleur service au consommateur final.



ENTRÉE EN APPLICATION

Le présent Code de bonne conduite, avec ses annexes, fait suite aux différents Codes et annexes précédemment signés, et se substitue à tous ces textes précédents, avec application à la date de signature des présentes.

Fait à Paris, le 15 juin 2022

Mathieu Pivain
Président de la FMB

Jean-Luc Guéry
Président d'INOHA

Annexe I	Chaîne logistique et amélioration du service	8
Annexe II	Déréférencement	16
Annexe III	Paiement	20
Annexe IV	Qualité et éco-conception des produits	21



ANNEXE I

CHAÎNE LOGISTIQUE ET AMÉLIORATION DU SERVICE

1. RÈGLES GÉNÉRALES

1.1. Le Client final est au centre des préoccupations du Distributeur et du Fournisseur.

Ainsi :

→ le Fournisseur doit être en mesure d'approvisionner le Distributeur en produits, dans des conditions conformes à l'accord conclu avec le Distributeur, notamment en termes de conditions de commandes, de conditions de livraisons ou encore d'emballages ;

→ le Distributeur doit pouvoir proposer des produits au Client final, dans tous ses canaux de distribution, dans des conditions conformes à l'accord conclu avec le Fournisseur, notamment en termes de disponibilité et de délais de livraison.

Ceci nécessite par conséquent la recherche de la performance entre les

Parties et ce sur tous les circuits logistiques et de distribution.

Au-delà de la performance, le respect des délais de commande, de livraison et des quantités convenus est un vecteur de développement du chiffre d'affaires respectif des Parties.

1.2. Le Distributeur doit respecter ses obligations légales et contractuelles, notamment en termes de commandes, flux logistiques, paiements. Le Distributeur est notamment tenu de disposer des quantités de produits suffisantes pour toute opération promotionnelle annoncée aux consommateurs.

A défaut, l'opération promotionnelle concernée pourrait être qualifiée de pratique commerciale déloyale. En conséquence, les Parties veilleront à porter une attention particulière aux opérations promotionnelles à destination des

consommateurs, lesquelles présentent un risque juridique accru.

Le Distributeur doit également pouvoir annoncer des dates ou des délais de livraison pour les produits qui ne sont pas disponibles immédiatement. Le Client final non-livré à la date ou dans les délais auxquels le Distributeur se serait engagé peut ainsi annuler sa commande sans préjudice de dommages et intérêts qu'il serait en droit de demander.

Réciproquement, le Fournisseur est tenu de disposer des informations suffisantes, de la part du Distributeur, notamment sur ses besoins quantitatifs afin de fabriquer ou de s'approvisionner en produits concernés de manière suffisante et en temps utiles.

Le Distributeur et le Fournisseur sont donc réciproquement dépendants l'un de l'autre pour le respect de leurs obligations réciproques.

1.3. Le Distributeur et le Fournisseur nomment, au niveau central, un correspondant logistique chargé de l'interface entre leurs sociétés sur ce sujet. Les Parties collaboreront de bonne foi afin de permettre la tenue de leurs engagements respectifs.

1.4. L'atteinte de performance passe par la bonne maîtrise du cycle de vie du produit et en particulier du cycle de la

commande (référencement des données logistiques nécessaires, passation des commandes, prises de rendez-vous, livraisons/réceptions, traitement des litiges, recherche de performance en analyse continue) jusqu'à la mise en vente effective du produit en linéaires. Elle nécessite l'application des règles de la présente annexe.

1.5. Dans le même esprit, tout projet émanant des Parties visant à anticiper, simplifier et fiabiliser l'acte de réception, de valorisation, puis de mise en stock et/ou en rayon, doit être privilégié entre les Parties, en vue d'améliorer la qualité de service.

1.6. La FMB et INOHA préconisent fortement l'usage de la norme GS1.

1.7. La FMB et INOHA préconisent fortement la garantie d'une bonne traçabilité en amont et aval des produits.

1.8. La FMB et INOHA préconisent fortement le bon respect des termes de la recommandation 19-1 de la CEPC relative à un guide des bonnes pratiques en matière de pénalités logistiques.

1.9. L'objectif commun des Parties doit rester de privilégier les échanges en vue de la mise en place d'actions correctives permettant d'éviter les incidents systémiques ou récurrents et favorisant une amélioration continue de la chaîne logistique.



2. PRÉ-RÉFÉRENCIEMENT ET RÉFÉRENCIEMENT

2.1. PRÉ-RÉFÉRENCIEMENT

Lors de la phase de « pré-référencement » la même qualité de données est exigée par le Distributeur de la part du Fournisseur mais avec un niveau de détail moindre.

En conséquence, le Fournisseur s'efforce à ce stade de transmettre toutes les informations nécessaires au Distributeur pour déterminer la faisabilité du référencement et du circuit de distribution envisagés ainsi que la compatibilité des produits dont le référencement est envisagé avec les exigences de commercialisation du Distributeur (ex : dangerosité des produits, certification, disponibilité des pièces détachées, indice de réparabilité, etc.)

A titre réciproque, le Distributeur s'efforce quant à lui de transmettre les informations nécessaires au Fournisseur pour élaborer leur offre (ex : produits concernés et caractéristiques attendues, éventuellement volumes concernés, modalités logistiques et circuit de commercialisation envisagés etc.).

2.2. QUALITÉ DU RÉFÉRENCIEMENT

2.2.1. INFORMATIONS REQUISES

Le Fournisseur communique au Distributeur l'exhaustivité des informations requises concernant les produits aux fins de leur commercialisation en omnicanalité.

A minima à chaque modification afférente au produit ou à sa commercialisation (telle qu'une information nouvelle requise, un nouvel étiquetage requis, une information à transmettre au consommateur etc.), le Fournisseur transmet au Distributeur, dès qu'il en a connaissance et dans des délais suffisants, et le cas échéant avant son entrée en vigueur, tous les éléments nécessaires à la bonne mise à jour des fichiers de référencement et de commercialisation.

2.2.2. CESSATION DU RÉFÉRENCIEMENT

Les produits supprimés après échanges entre le Fournisseur et le Distributeur ne sont plus commandables à partir de la date de suppression convenue (après exécution de l'éventuel préavis d'usage nécessaire).

Dans le cas d'une substitution convenue de produits, le Fournisseur et le Distributeur s'accorderont sur la date de

basculement d'une référence à l'autre.

2.3. L'ARTICLE : UNITÉ CONSOMMATEUR ET UNITÉ LOGISTIQUE

Il est préconisé que :

→ les Unités Consommateurs (UC) et les Unités Logistiques (UL) soient codifiées et respectent les standards GS1.

→ chaque UC soit identifiée par un code-barres lisible.

→ chaque UL soit identifiée par un code-barres lisible, permettant un lien avec l'UC et le nombre d'UC contenues.

→ pour les produits (constituant une seule UC) conditionnés en plusieurs colis, chaque colis soit renseigné séparément et ait un code-barres spécifique.

→ les outils promotionnels, la PLV, les kits d'implantation et tout autre article non marchand soient codifiés pour suivre le circuit classique d'une commande.

→ les lots et box-palettes soient codifiés.

3. QUALITÉ DES DONNÉES ET DES COMMANDES

Le Fournisseur et le Distributeur sont invités à collaborer pour maintenir une bonne qualité de transmission des données et des commandes.

Ainsi :

→ le Distributeur s'assure, par la qualité de la mise à jour de ses fichiers, que les lignes de commandes respectent les minima (ou les éventuels maxima) et les multiples de commandes agréés lors du référencement, ainsi que la bonne valorisation convenue des produits.

Le Distributeur veille également à respecter que :

• les commandes portent sur des articles actifs et que les codes GTIN énoncés soient corrects

• les commandes soient transmises selon les modalités convenues entre le Distributeur et le Fournisseur

• les commandes fassent référence à des dates de livraison conformes aux délais de livraison convenus entre le Distributeur et le Fournisseur et, s'il en existe, aux « jours de livraison fixes » convenus.

→ le Fournisseur s'engage à avertir

au plus tôt le Distributeur de toute anomalie dans le passage de commande du Distributeur (quantité, délai, etc.). Réciproquement, le Distributeur s'engage à remédier au plus tôt à toute anomalie qui lui aurait été ainsi signalée.

Le Fournisseur détermine également avec le Distributeur :

- sous quel délai la commande du Distributeur sera considérée comme acceptée par le Fournisseur (ce dernier devant disposer, à réception de toute commande, d'un délai raisonnable pour apprécier sa capacité à l'honorer en termes de volume et/ou en termes de délai) et si ce délai d'acceptation est, ou non, inclus dans le délai de livraison ou peut avoir pour effet de reporter le délai de livraison habituellement pratiqué (hypothèses de fabrication à la commande, commandes spécifiques, etc.).

- si les reliquats sont acceptés et dans quelles conditions.

Sauf accord différent entre les Parties, en cas de non atteinte du franco mais d'atteinte du minimum de commande, le Fournisseur exécute la commande passée en lui appliquant les frais de port convenus.

Les conséquences des commandes du Distributeur qui ne respectent pas les modalités convenues ne seront pas imputables au Fournisseur.

→ il est recommandé de mettre en œuvre des points réguliers afin de donner tant au Fournisseur qu'au Distributeur une visibilité optimale sur les approvisionnements disponibles et les besoins prévisibles.

A ce titre, les Parties s'efforceront de se transmettre réciproquement toute information utile afin d'anticiper les productions et les livraisons et pourront mettre en œuvre des plans prévisionnels.

4. DATE DE LIVRAISON, RENDEZ-VOUS ET DÉLAIS DE LIVRAISON

4.1. ORGANISATION DE LA LIVRAISON

4.1.1. SCHÉMA LOGISTIQUE

Il est recommandé au Fournisseur et au Distributeur de définir le schéma logistique dans lequel leur relation commerciale s'inscrit, en tenant compte, si ces documents existent, tant des CGV du Fournisseur que des conditions d'approvisionnement du Distributeur.

La chaîne d'approvisionnement peut être organisée de différentes manières :

cross-dock, stock avance, flux stocks, gestion partagée...

Le schéma retenu doit :

→ être explicite, correspondre aux conditions de la négociation commerciale,

→ être formalisé expressément dans le contrat ou tout autre document convenu, de manière claire et non ambiguë.

4.1.2. RESPONSABILITÉ QUANT AUX TRANSPORTEURS MISSIONNÉS PAR LE FOURNISSEUR POUR LA LIVRAISON

Selon l'INCOTERM convenu, si le transport est organisé par le Fournisseur, le Fournisseur est seul responsable des transporteurs qu'il est amené à missionner pour l'acheminement de la marchandise jusqu'au lieu de livraison du Distributeur.

En conséquence, le Fournisseur garantit le Distributeur du paiement du transporteur et de ses sous-traitants.

Le cas échéant, si le Distributeur était sollicité directement par le transporteur et/ou ses sous-traitants, il s'engagerait à en informer immédiatement le Fournisseur afin que la créance en cause soit vérifiée.

4.1.3. LIVRAISON EN ENLEVEMENT

Des solutions d'enlèvement peuvent être mises en place d'un commun accord. Le cas échéant, le Fournisseur et le Distributeur en préciseront les modalités et les responsabilités consécutives.

4.2. DÉTERMINATION DE LA DATE DE LIVRAISON

4.2.1. DATE DE LIVRAISON

La date de livraison ou de mise à disposition de chaque commande tient compte des délais (et, s'il en existe, des « jours de livraison fixes » convenus entre le Distributeur et le Fournisseur.

La réglementation des transports devra être respectée dans le cadre de la détermination des délais.

4.2.2. FERMETURES ET INVENTAIRES

Les jours et heures de livraison, ainsi que les jours de fermeture et d'inventaire des lieux de livraisons, seront communiqués par le Distributeur, dans un délai suffisant, au Fournisseur.

La réciproque est applicable au Fournisseur pour les jours et heures de fermeture et d'inventaire des lieux d'enlèvements/expéditions.

A ce titre, le Fournisseur et le Distributeur conviendront des délais dans



lesquels ces informations doivent être transmises entre eux.

Le Fournisseur et le Distributeur pourront envisager l'anticipation des expéditions et/ou des productions afin de constituer des stocks spécifiques pour maintenir un service continu au Client final.

4.3. MISE EN ŒUVRE DE LA LIVRAISON

4.3.1. PRINCIPE DE RÉCEPTION DE LA LIVRAISON

Une livraison a priori conforme présentée au jour et à l'heure (tolérance horaire incluse) convenus doit être réceptionnée sauf problème lié à la sécurité des personnes ou des biens ou cas de force majeure, dont le Distributeur devra justifier.

Le Distributeur s'engage à ne pas refuser une livraison effectuée dans les conditions prévues par la commande ou contractuellement convenues (lieu, date, éventuellement heure), à horodater le document de transport à l'entrée du site de livraison et à vérifier l'état du conditionnement.

Ainsi, en cas de refus de réception, le service réception appose son cachet sur le document du transporteur attestant qu'il s'est bien présenté tel

jour à telle heure et inscrit le motif du refus afin que le Fournisseur soit en mesure de contrôler la réalité du grief correspondant à ce refus.

4.3.2. PRINCIPE DE LIVRAISON À LA DATE CONVENUE

Le Fournisseur livre à la date convenue, ni à l'avance ni en retard.

Dans le cas où il existe une/des plage(s) fixe(s) hebdomadaire(s) de rendez-vous entre le Fournisseur et le lieu de livraison concerné, le Fournisseur (ou son prestataire transport) confirme sa venue au moins 24 heures à l'avance (ou le cas échéant dans le(s) délai(s) et suivant les modalités convenus) et livre l'ensemble des produits dans cette(s) plage(s).

Si la commande précise une heure de rendez-vous, le Fournisseur (ou son prestataire transport) prévient au moins 24 heures à l'avance (ou le cas échéant dans le(s) délai(s) et suivant les modalités convenus) s'il n'est pas en mesure de le respecter.

Dans le cas où il n'existe pas une/des plage(s) fixe(s) hebdomadaire(s) de rendez-vous entre le Fournisseur et le lieu de livraison concerné, le Fournisseur prend rendez-vous au moins 24 heures minimum avant la livraison envisagée,

(ou le cas échéant dans le(s) délai(s) et suivant les modalités convenus) le Distributeur s'efforçant d'accepter les rendez-vous proposés par le prestataire de transport du Fournisseur afin de respecter le délai de livraison convenu.

Le cas échéant, sous réserve du délai de prise de rendez-vous convenu, si le Fournisseur a proposé une livraison dans le délai convenu mais que le Distributeur n'est pas en mesure de lui proposer un rendez-vous dans ce délai, le retard de livraison ne relève pas de la responsabilité du Fournisseur.

Dès lors qu'une plage ou rendez-vous de livraison a été convenu(e) mais qu'un retraitement manuel a été opéré par le Distributeur, le Fournisseur ne saurait être considéré comme responsable d'un retard de livraison.

A ce titre, il est recommandé aux Fournisseurs et aux Distributeurs d'entrer en voie de progrès pour mettre en œuvre un processus de chaînage de l'information.

4.3.3. PRINCIPE DE CONDITIONNEMENT CONFORME DES PRODUITS LIVRÉS

Chaque UC et UL doit disposer d'un emballage assurant la sécurité des biens et des personnes.

Lors de chaque livraison, le référen-

cement logistique doit être scrupuleusement respecté ; les quantités, dimensions, poids des colis ou palettes doivent être conformes au descriptif de la « fiche logistique standard » en vigueur.

4.3.4. PRINCIPE DE CONTRÔLE DES PRODUITS LIVRÉS

A. Une première étape est prévue lors du déchargement en présence du chauffeur, avec un contrôle à la réception : le nombre et l'aspect, l'état des palettes et/ou colis réceptionnés sont contrôlés.

En cas d'avarie ou de manquants décelables à la livraison : (ex UL endommagées, ayant subi un choc, manquantes, etc.), le destinataire doit :

- porter une réserve écrite, précise et motivée sur la lettre de voiture.

et

- transmettre ces réserves, par une lettre recommandée avec avis de réception au transporteur, avec copie au fournisseur, dans les 72 heures ouvrables suivant la livraison (article L. 133-3 du Code de commerce).

NB : En cas d'embarquement conforme sur la lettre de voiture ou CMR sur l'infra-européen ou l'international, et d'absence de lettre recommandée

dans les 72 heures ouvrables suivant la livraison, aucune réclamation ultérieure n'est acceptée sur ces points.

La fin de cette première étape (qui contrôle tout ce qui relève du transport) permet de libérer le chauffeur, et d'entamer la deuxième étape de contrôle, sur la commande elle-même.

B. Une deuxième étape se tient, avec un contrôle détaillé de la commande (qui peut prendre plusieurs heures) : en cas de non-conformité non décelable à la livraison (ex : produit livré non conforme au produit commandé, produit incomplet, etc.), une notification est adressée au Fournisseur au plus tard dans les 30 jours suivant la réception de la marchandise, conformément à l'article L. 441-10 III du Code de Commerce.

4.4. RETOURS DE MARCHANDISES AU FOURNISSEUR

4.4.1. RETOURS DE MARCHANDISES REÇUES EN EXCÉDENT OU NON-CONFORMES

En cas de réception excédentaire ou non-conforme, si le Distributeur ne souhaite pas conserver la marchandise, il en informera le Fournisseur par écrit.

Dans un délai maximum de 15 jours, à compter de cette information, le Fournisseur devra :

- soit accepter le retour en précisant un délai maximum de reprise qui ne saurait dépasser 30 jours à compter de l'information faite par le Distributeur,
- soit refuser le retour en justifiant ce refus.

Sans réponse du Fournisseur dans les 15 jours suivant l'information, ou sans reprise de sa part dans le délai convenu, ou avec l'accord exprès du Fournisseur, le Distributeur sera en droit d'effectuer un don à une association caritative de la marchandise excédentaire ou de la détruire aux frais du Fournisseur sous réserve du bon respect par le Distributeur de la réglementation en vigueur quant à la destruction des produits et au regard de la nature de ceux-ci.

Toute demande d'avoir à hauteur des prix d'achat net des marchandises en cause sera justifiée :

- si les marchandises ont été reprises par le Fournisseur
- et/ou si les marchandises ont été données à une association
- et/ou si les marchandises ont été détruites

Dans les hypothèses b et c, la demande du Distributeur pourra donner lieu à la communication de justificatifs à la demande du Fournisseur.

Toute demande de remboursement des frais de destruction formulée par le Distributeur au Fournisseur pourra donner lieu à la communication de justificatifs à la demande du Fournisseur.

4.4.2. AUTRES RETOURS

Dans tous les autres cas, tout retour ou destruction devra être expressément agréé par le Fournisseur (principe et modalités). A défaut, aucun avoir au titre du prix d'achat net des marchandises en cause ne saurait être émis par le Fournisseur et aucun retour réalisé.

5. BON DE LIVRAISON ET FACTURE

5.1. PRINCIPES DE PRÉSENTATION DU BON DE LIVRAISON ET DE LA FACTURE

La présentation du bon de livraison doit répondre aux règles suivantes :

→ le bon de livraison doit être rédigé dans la langue pratiquée sur le lieu de livraison et ne présenter aucune surcharge manuscrite

→ le bon de livraison rappelle le numéro de commande d'origine

→ le bon de livraison ne se rattache qu'à une seule unité de transport (camion, wagon, container, ...)

La facture est strictement conforme au bon de livraison (ou à un ensemble de bons de livraison).

Le numéro du bon de livraison et le numéro de la commande d'origine sont indiqués sur la facture.

Sur la facture et le bon de livraison, la désignation et le code GTIN de l'article doivent apparaître pour chaque ligne livrée.



5.2. RECOMMANDATION QUANT À L'USAGE DES STANDARDS GS1

Il est recommandé de mettre en place une solution de dématérialisation et d'utiliser les standards GS1 (DESADV pour les avis d'expédition, et INVOICE pour les factures).

Si le Fournisseur et le Distributeur ont convenu l'usage du DESADV, sa réception sera équivalente à celle d'un bon de livraison et s'y substituera.

Afin d'optimiser leur collaboration, le Distributeur veillera à alerter dans les meilleurs délais le Fournisseur de toute absence ou de tout défaut de conformité du DESADV afin que le Fournisseur mette en place le plus rapidement possible des correctifs permettant d'éviter des incidents systémiques ou récurrents.

6. HYPOTHESE D'UNE LIVRAISON DIRECTE DU CLIENT FINAL PAR LE FOURNISSEUR

Dans un souci d'optimisation logistique et de réduction des délais de livraison, les Parties peuvent convenir d'une livraison directe par le Fournisseur au Client final. A ce titre, le Fournisseur et le Distributeur veilleront à définir précisément les conditions tarifaires et logistiques d'un tel schéma logistique spécifique.

Le cas échéant, le Fournisseur devra livrer dans les délais et les modalités convenus entre le Distributeur et le Client final, dont le Fournisseur aura été, préalablement et en temps utiles, informé et sous réserve qu'ils soient conformes aux conditions qu'il aura convenues avec le Distributeur.

Le Fournisseur et le Distributeur veilleront à définir précisément les modalités de réception des marchandises par le Client final (délai, forme, inspection, validation, etc.) et les modalités de communication entre eux de toute preuve et informations concernant l'exécution de la livraison (livraison effectuée, refus en réception, Client final absent etc.).

Il pourrait être également confié au Fournisseur :

→ la gestion, à l'égard du Client final, des retours et garanties (ex : rétractation légale, garanties légales et commerciale) ainsi que celle des pièces détachées, et/ou

→ la gestion des reprises des anciens produits que le Distributeur serait tenu de reprendre (obligation légale de reprise des produits usagés).

A ce titre, le Fournisseur et le Distributeur veilleront à définir précisément les conditions tarifaires et logistiques spécifiques de tels engagements supplémentaires, l'expression des responsabilités consécutives, les procédures de litiges entre eux (notamment suite aux contrôles de l'état des marchandises retournées, de leur conditionnement, de la nature des réclamations du Client final etc.).

Le cas échéant, le Distributeur et le Fournisseur veilleront à respecter strictement le RGPD et le Fournisseur s'interdira d'utiliser les coordonnées du Client final à d'autres fins que celles pour lesquelles elles lui ont été communiquées.

7. QUALITÉ DE SERVICE

S'agissant de la nécessité de convenir d'une qualité de service mesurée par des taux adaptés à chaque catégorie de flux, les Parties se réfèrent aux principes énoncés dans la recommandation 19-1 de la CEPC et conviendront contractuellement de ces éléments.

7.1 LES CRITÈRES DE QUALITÉ DE SERVICE DU FOURNISSEUR

7.1.1. LA DÉFINITION DU(DES) TAUX DE SERVICE

Le Fournisseur et le Distributeur veilleront à déterminer précisément, dans leur accord :

- la définition du(des) taux de service
- les modalités de calcul et d'appréciation du(des) taux de service
- le niveau de taux de service cible.

Le calcul du taux de service est réalisé par le Distributeur et sert de base pour les échanges avec le Fournisseur qui recevra du Distributeur, selon les modalités convenues, toute précision sur le calcul effectué.

Afin que la mesure d'un taux de service entre le Fournisseur et le Distributeur soit un bon outil de pilotage et de progrès sur la chaîne d'approvisionnement, il importe qu'elle soit représentative et réaliste.

7.1.2. LES PRINCIPES ESSENTIELS DE MISE EN ŒUVRE DU(DES) TAUX DE SERVICE DU FOURNISSEUR

L'intérêt commun du Fournisseur et du Distributeur est d'obtenir un bon niveau de service toute l'année. L'amélioration du service passe par une bonne collaboration entre le Fournisseur, le prestataire transport et le Distributeur.

7.1.2.1. Modalités essentielles

→ toute mesure de qualité de service nécessite une transparence, une loyauté et une régularité des échanges entre le Distributeur et le Fournisseur.

→ l'atteinte ou non d'un franco lors du passage de commande d'un Distributeur à un Fournisseur n'a aucune incidence sur la mesure ou sur le calcul du taux de service,

→ dans le cas où un délai de livraison plus court (ou plus long) que le délai contractuel serait validé entre les Parties pour une commande spécifique, ce délai spécifique sera pris en considération

dans le cadre de la mesure du taux de service.

→ les livraisons effectuées à la date convenue par le Fournisseur mais refusées par le Distributeur pour des questions propres seront considérées comme conformes dans le calcul du taux de service délai, et des frais de livraison pourront être facturés au Distributeur.

Le Distributeur et le Fournisseur pourront convenir des types de commandes qui seront exclues de la mesure de la qualité de service.

7.1.2.2. Période de référence

En vue de favoriser une amélioration continue de la chaîne logistique, le Fournisseur et le Distributeur conviennent que :

→ la mesure sera régulière à la semaine, au mois et/ou au trimestre selon les modalités convenues, le but étant de garder une bonne réactivité et visibilité du service,

→ un bilan annuel sera réalisé sur l'ensemble de l'année calendaire afin de calculer le taux de service moyen annuel,

→ en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil (événement extérieur, irrésistible et imprévisible), le Distributeur dûment

prévenu par le Fournisseur ne tiendra pas compte, par principe, des livraisons concernées, dans le cadre de la mesure du taux de service en livraison.

Peuvent constituer des cas d'exonérations certaines circonstances externes au Fournisseur et au Distributeur ne remplissant pas les conditions de la force majeure et perturbant les livraisons ou de tout autre cause prévue contractuellement par les Parties.

7.1.3. LES AUTRES CRITÈRES DE QUALITÉ DE SERVICE DU FOURNISSEUR

Au-delà du(des) « taux de service », l'état qualitatif des produits réceptionnés sur le point de livraison convenu avec le Distributeur (emballages non détériorés, produits vendables en l'état, produits conformes à la fiche de référencement) reste par ailleurs un point essentiel de la mesure de la qualité du service rendu par le Fournisseur au Distributeur.

Il en est de même du respect de la conformité au cahier des charges logistique ou aux conditions générales relatives à la logistique qui auraient été convenus entre les Parties.

7.2. LE PRINCIPE D'UNE DÉMARCHE CONTINUE D'AMÉLIORATION COMMUNE

En cas de difficultés telles que problématique de délai de livraison, de disponibilité des produits, etc. le Fournisseur informera le Distributeur, dans les meilleurs délais, pour évaluer la situation et le niveau de risque. Dans ce cadre, le Fournisseur donnera au Distributeur des informations fiables quant à la livraison des produits en termes de quantités et de dates envisagées, en cas de réapprovisionnement.

De son côté, le Distributeur assurera la présence des produits en linéaires et analysera les dysfonctionnements afin d'éviter les ruptures de stocks, conjointement avec le Fournisseur.

En fonction du niveau de risque ou à la demande d'une des Parties, une collaboration pourra s'instaurer entre les deux Parties pour une solution compatible avec les attentes du Client final et en lien avec les besoins du commerce.

7.3. LA SANCTION ÉVENTUELLE D'UN DÉFAUT DE QUALITÉ DE SERVICE ET/OU DE MANQUEMENTS DU FOURNISSEUR : LES PÉNALITÉS

7.3.1 SANCTIONS APPLICABLES

Le Fournisseur et le Distributeur définiront les pénalités applicables en cas de non-respect du(des) taux de service convenu et/ou des manquements du Fournisseur conformément à l'article L. 441-17 du Code de commerce qui dispose, notamment, la nécessité pour le Distributeur de démontrer et de documenter par écrit l'existence d'un préjudice.

7.3.2 PROCÉDURE CONTRADICTOIRE

Les situations seront appréciées de manière contradictoire pour aboutir à une évaluation partagée au regard d'indicateurs fiables et objectifs.

La procédure contradictoire est destinée à ce que chaque Partie transmette les justificatifs utiles à sa position (toute demande, notamment de pénalités et/ou frais, ou contestation de ces demandes).

En tout état de cause, en cas de

contestation émise par le Fournisseur dans les délais convenus, la pénalité concernée ne peut pas être appliquée tant que la procédure contradictoire, menée de bonne foi et conformément aux délais convenus, n'a pas aboutie.



p. 15

ANNEXE II DÉRÉFÉRENCIEMENT

INOHA et FMB ont retenu les principes suivants :

→ ils rappellent la liberté laissée aux Parties pour convenir des règles propres lors de la conclusion de leurs contrats commerciaux, ceux-ci devront toutefois être conformes aux présentes règles du Code de bonne conduite,

→ ils souhaitent le maintien d'un climat de respect mutuel pour que la fin des relations commerciales entre deux entreprises de leur profession s'effectue dans des conditions ni brutales ni abusives ni déloyales et de bonne foi, chacun tenant compte des intérêts économiques légitimes de l'autre Partie et également en tout premier lieu de ceux du consommateur,

→ ils rappellent que les règles énoncées doivent s'appliquer d'une façon symétrique aux Fournisseurs comme aux Distributeurs,

→ ils ont défini des délais de mise en œuvre de ces déréférencements que les Parties veilleront à adapter selon les spécificités de leur relation et notamment le poids de l'auteur de la rupture dans le chiffre d'affaires de l'autre Partie.



p. 16

1. DÉLAI ET PRÉAVIS

La FMB et INOHA préconisent des délais de préavis prenant en compte notamment :

1.1. Les délais conformes au tableau suivant, et adaptés aux critères du 1.2 :

Pour les trois premières colonnes, les chiffres d'affaires à considérer sont les chiffres réalisés en commun en France entre le Fournisseur et le Distributeur sur les achats concernés au cours des douze derniers mois précédant l'envoi de la lettre de préavis.

Les parties ont négocié une nouvelle colonne pour les relations commerciales de plus de quinze ans. Elle ne s'applique :

- qu'aux entreprises dont le chiffre d'affaires n'excède pas 100 millions d'euros,
- qui déclarent systématiquement et annuellement la part du chiffre d'affaires réalisée avec l'enseigne dans leur chiffre d'affaires global (afin de permettre la bonne conduite des affaires pour le Distributeur).

Chiffre d'affaires déréféréncé en % du chiffre d'affaires total entre le Distributeur et le Fournisseur concernés	DÉLAIS À RESPECTER			
	DURÉE DE LA RELATION COMMERCIALE			
	Relations de 1 à 2 ans	Relations de 2 à 5 ans	Relations de plus de 5 ans	Relations de plus de 15 ans
DÉLAIS À RESPECTER				
De 15 à 30%	3 mois	3 à 4,5 mois	4,5 à 6 mois	6 à 8 mois
De 30 à 50%	3 mois	3 à 6 mois	6 à 9 mois	8 à 10 mois
De 50 à 75%	3 mois	4,5 à 7,5 mois	7,5 à 12 mois	10 à 12 mois
Plus de 75% ou arrêté total	3 mois	6 à 9 mois	9 à 12 mois	12 à 15 mois
				Carra colonne ne s'applique que si le distributeur représente plus de 20% du CA global du fournisseur

En cas de MDD, le délai de 3 mois est porté à 6 mois.

Les chiffres d'affaires à considérer sont les chiffres réalisés en commun en France entre le Fournisseur et le Distributeur sur les achats concernés au cours des douze derniers mois précédant l'envoi de la lettre de préavis.

Par ailleurs, toute rupture partielle n'impliquant qu'une baisse de chiffre d'affaires de moins de 15% du chiffre d'affaires total entre le Distributeur et le Fournisseur sera considérée comme non significative et ne donnera lieu qu'à une information écrite avec effet immédiat ou à la date convenue.

1.2 Les spécificités de leur relation commerciale devront faire l'objet d'un traitement adapté quant au délai de préavis pour tenir compte notamment :

- du poids de l'auteur de la rupture dans le chiffre d'affaires de l'autre Partie. Si une Partie n'est pas tenue de publier son chiffre d'affaires, elle s'engage à communiquer annuellement a minima

p. 17

à l'autre Partie une fourchette du pourcentage représenté par cette dernière dans son chiffre d'affaires.

- du niveau d'investissement spécifique éventuel consenti pour les besoins des produits déréféréncés, et transmis lors du référéncement du ou desdits produits. Seront concernés les seuls produits MDD (définis comme une marque appartenant au Distributeur, que son nom soit apparent ou non) avec un cahier des charges spécifique au Distributeur, ainsi que les références exclusives,

- de la nature saisonnière des produits.

1.3 Les Parties prévoiront dans leur contrat le niveau de stocks acceptable par le Distributeur, et le sort des stocks résiduels de produits finis et/ou d'emballages des MDD et/ou des références exclusives existant à la fin de la période contractuelle ou au moment de la rupture.

Un échange sur le niveau des stocks sera assuré tout au long de la période de préavis.

2. MODALITÉS DE RUPTURE

→ L'annonce de toute rupture des relations commerciales sera précédée d'une rencontre (de visu ou téléphonique) entre interlocuteurs pouvant engager la responsabilité de leur entreprise, provoquée par la Partie ayant pris cette décision afin d'exposer les raisons à l'autre Partie.

→ cet entretien sera suivi de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un courrier électronique avec accusé de réception, confirmant la décision, point de départ du délai de préavis défini ci-dessus.

→ pendant cette période de préavis, les deux Parties maintiendront un courant d'affaires régulier et suffisant, compatible avec les impératifs de chacun dans ce contexte, tant en ce qui concerne les commandes de réassorts que les livraisons, ceci dans l'intérêt du consommateur. L'ensemble des conditions prévues dans le contrat en vigueur au jour de l'envoi de la notification de résiliation continueront de s'appliquer.

→ aucune mesure ne sera prise qui pourrait affecter l'image des interlocuteurs.

3. DÉRÉFÉRENCEMENT APRÈS APPEL D'OFFRES

3.1 Dans le cas où le déréféréncement est motivé par le lancement d'un appel d'offres et s'avère concomitant à ce lancement, le Distributeur veillera à informer expressément le Fournisseur que le lancement de l'appel d'offres doit démarrer le préavis Fournisseur.

Dans tous les cas, le délai devra respecter le tableau des délais et conditions exprimées ci-dessus, ainsi que de manière générale l'ensemble des conditions figurant dans l'annexe I du présent Code de bonne conduite.

Nonobstant ce qui précède, le Distributeur s'efforcera de faire connaître au Fournisseur concerné sa décision définitive résultant de l'appel d'offres au plus tard à la moitié du délai indiqué.

Par exemple, si le délai prévu pour le déréféréncement est de 12 mois, le résultat de l'appel d'offres devra intervenir et être communiqué au bout de 6 mois au maximum afin que les 6 mois restant à courir permettent au Fournisseur non retenu à l'issue de l'appel d'offres de prendre les mesures nécessaires pour s'adapter à cette situation.

Dans l'hypothèse où le Distributeur ne serait pas dans la possibilité de faire connaître sa décision définitive dans ce délai, la prise d'effet du déréféréncement sera prolongée du délai supplémentaire qui aura été nécessaire au Distributeur pour faire connaître sa décision définitive.

Ainsi, dans l'exemple précédent, si le résultat de l'appel d'offres n'intervient qu'au bout de 7 mois, le Fournisseur disposera d'un délai de préavis restant de 6 mois + 1 mois, soit 7 mois avant que son déréféréncement ne soit effectif.

3.2 Le Distributeur s'engage à tenir informé régulièrement le Fournisseur de tout changement du calendrier de l'appel d'offres.

Ainsi, dans l'hypothèse où le Distributeur n'aurait pas été en mesure de faire connaître sa décision définitive avant la fin du préavis initialement annoncé :

- la prise d'effet du déréféréncement sera prolongée de la moitié du délai total de préavis initialement prévu,
- et la même règle d'information à la moitié du délai sera mise en œuvre.

Ainsi, dans l'exemple précédent, si le résultat de l'appel d'offres n'est pas intervenu au bout de 12 mois, le Four-

p. 18

risseur disposera d'un nouveau délai de 6 mois de préavis avant que son déréférencement ne soit effectif.

Dans cette hypothèse, et pour la bonne finalisation de leur relation, les Parties veilleront à communiquer utilement de manière anticipée et de bonne foi sur leurs contraintes respectives (volumes nécessaires pour le Distributeur, contraintes de mise en (re)production et/ou stocks résiduels pour le Fournisseur, etc.).

3.3 Toute clause contraire figurant dans un contrat conclu entre un Fournisseur et un Distributeur relevant du secteur du bricolage sera réputée nulle et non-avenue.

Conscientes des progrès apportés par les règles ci-dessus, qui permettent de clarifier les règles du jeu et de prévoir les modalités d'un déréférencement, les Parties veilleront toutefois à rechercher un partenariat qui s'inscrive dans la durée.



ANNEXE III PAIEMENT

1. LA DATE DE PAIEMENT DES MARCHANDISES

→ Le Fournisseur et le Distributeur définiront le délai de paiement applicable aux marchandises vendues par le Fournisseur.

Pour les livraisons de marchandises effectuées en France métropolitaine, il est de bonne pratique que :

- la facture soit émise concomitamment à l'expédition des marchandises par le Fournisseur, ou à leur réception par le Distributeur

- si elle est émise concomitamment à l'expédition des marchandises, les délais d'acheminement jusqu'au point de vente et/ou de la plateforme, doivent demeurer dans une fourchette raisonnable et/ou convenue entre les parties.

La computation des délais (c'est-à-dire

le calcul de l'échéance de paiement) peut s'opérer :

- soit en décomptant le délai à partir de la date d'émission de la facture,
- soit en décomptant le délai à partir de la fin du mois d'émission de la facture.

Le choix de l'une ou l'autre de ces méthodes devra faire l'objet d'une information précise dans l'accord convenu et ne pourra changer sans un commun accord des parties.

Pour les importations de marchandises dans les départements de la Guadeloupe, de la Martinique, de la Guyane, de La Réunion et de Mayotte ainsi que des collectivités d'outre-mer de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin, des îles Wallis et Futuna et de Saint-Pierre-et-Miquelon, les délais de paiement ne sont décomptés qu'à partir de la date de dédouanement de la marchandise au port de destination finale.

→ Le règlement est réputé réalisé à la date

à laquelle les fonds sont mis, par le Distributeur, à la disposition du Fournisseur.

→ En cas de paiement anticipé, le Fournisseur et le Distributeur pourront convenir, en tenant compte des évolutions du marché monétaire, d'un taux d'escompte qui pourra s'appliquer tout au long de l'année considérée.

2. LA DATE DE PAIEMENT DES PRESTATIONS DE SERVICES DE COOPÉ- RATION COMMERCIALE

Le Fournisseur et le Distributeur définiront le délai de paiement applicable aux services de coopération commerciale rendus par le Distributeur.

A ce titre et par souci d'équilibre contractuel, ils veilleront à définir un délai réciproque au délai retenu pour le paiement des marchandises vendues par le Fournisseur.

3. LES MOYENS DE PAIEMENT

→ Le Fournisseur et le Distributeur sont conscients de l'importance

d'une mobilisation rapide de leurs créances et, à ce titre, ils favoriseront les moyens de paiement immédiats et/ou escomptables (LCR magnétique, virement commercial...).

→ Le paiement peut intervenir également par compensation sous réserve que les créances réciproques concernées soient certaines, liquides et exigibles.

→ Aucune créance ne sera considérée comme certaine et ainsi déduite d'un paiement dès lors qu'elle a été contestée par l'une des Parties, selon les éventuelles modalités (forme et délai) convenues entre les Parties.

Le cas échéant, la partie qui opère une compensation s'efforcera d'informer à la demande de l'autre partie des références des créances ainsi compensées pour rapprochement des comptes.

Aucune autre déduction ne sera mise en œuvre sans accord exprès des parties.

→ Le cas échéant, le Distributeur s'engage à accepter de retourner tout effet de commerce au plus tard deux semaines après sa réception.

Dans le cas où il crée lui-même un titre de paiement, il l'expédiera de la même façon au plus tard sous deux semaines.



ANNEXE IV

QUALITÉ ET ÉCO-CONCEPTION DES PRODUITS

PRÉAMBULE

Les Fournisseurs et les Distributeurs du Bricolage attachent la plus grande importance à ce que les produits qu'ils commercialisent soient sûrs dans leur utilisation, respectueux de l'environnement et de la santé et de la sécurité des utilisateurs.

1. VEILLER À LA QUALITÉ DES PRODUITS

Afin de prévenir les risques et les accidents, Fournisseurs et Distributeurs rappellent leur volonté de travailler séparément et conjointement afin :

- de commercialiser des produits sûrs, conformes à la réglementation et

répondant aux exigences des normes de sécurité en vigueur en France ;

- de rechercher à toujours améliorer l'éco-conception, la durabilité et la gestion de fin de vie des produits, ainsi que leur réparabilité ;
- de donner une information adaptée aux clients, sur les conditions d'utilisation, de disponibilité des pièces détachées et de réparation du produit.

Les Fournisseurs, en tant que fabricants et/ou importateurs de produits de bricolage et de jardinage, s'engagent à tout mettre en œuvre pour livrer des produits sûrs et conformes à la réglementation et répondant aux exigences des normes environnementales et de sécurité en vigueur dans les territoires de distribution convenus

A ce titre, les Fournisseurs garantissent la conformité de leurs produits à la réglementation lors de leur référencement, et en apportent la preuve :

- dès la première demande,
- ainsi que lors de toute modification ou évolution des produits susceptibles de remettre en cause la conformité établie.

De plus, les Fournisseurs s'engagent à mettre en œuvre toute modification ou évolution des réglementations applicables à leurs produits, et à anticiper ces changements en production au plus vite afin de livrer aux Distributeurs des produits commercialisables sans restriction de durée. Ils informent le Distributeur de toutes les modifications opérées ayant un impact pour le Distributeur ou le client final (par exemple la disponibilité des pièces détachées ou la performance des produits, l'interopérabilité, etc.). Enfin, les

Fournisseurs s'engagent à informer sans délai les Distributeurs de toute anomalie ou non-conformité détectée sur leurs produits.

Enfin, les Fournisseurs s'engagent à se conformer à leurs obligations relatives à la réparabilité des produits et feront leurs meilleurs efforts afin de proposer des machines éco-conçues, des pièces détachées indispensables à l'utilisation de ses produits pendant une durée conforme au marché et à la réglementation, et d'en assurer la disponibilité dans des délais courts et légaux.

En cas de promesse de garantie commerciale, les Fournisseurs s'engagent à transmettre les conditions de garantie au Distributeur, qui doit pouvoir les communiquer à ses clients sur demande, et les appliquer dans les mêmes conditions que les garanties légales.



p. 21

2. VEILLER À LA BONNE TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Les Fournisseurs s'organisent pour informer les Distributeurs et les consommateurs, dans le cadre des obligations légales relatives à une vente omnicanale par les Distributeurs, sur les conditions de mise en œuvre inhérentes aux produits (information sur les caractéristiques essentielles, notice de montage et/ou d'utilisation, préconisations d'entretien et d'usage, durée de disponibilité des pièces détachées, caractéristiques environnementales, ...) de manière à ce qu'ils soient à même de disposer de toute information complète et adaptée sur le produit et ses conditions d'utilisation, et de répondre aux exigences de la réglementation en vigueur.

Les Fournisseurs s'engagent également à fournir les informations requises par la réglementation notamment en termes d'affichage environnemental, de réparabilité des produits, de présence de substances préoccupantes ou de perturbateurs endocriniens, voire du cycle de vie du produit.

Les Fournisseurs feront leurs meilleurs efforts pour transmettre ces informations exprimées de façon pertinentes et de manière à être immédiatement exploitables par les Distributeurs.

Les Distributeurs étant soumis aux mêmes obligations vis-à-vis des consommateurs, ils seront à même de relayer, au sein de leurs enseignes et/ou dans leurs surfaces de vente et sites e-commerce, ainsi qu'à la demande des autorités, les informations données par les Fournisseurs quant aux conditions de réparation, d'utilisation et/ou de mise en œuvre de leurs produits et sur les critères et caractéristiques du produit demandés par la réglementation.

3. VEILLER À LA BONNE PRÉSENTATION DES PRODUITS AUX CONSOMMATEURS

Les Distributeurs s'engagent à :

- le cas échéant, assurer un service après-vente et de retour des produits conforme au cahier des charges signé entre les Parties.
- mettre tout en œuvre pour apporter aux Fournisseurs les informations qu'ils ont pu recueillir quant aux conditions d'utilisation, de mise en œuvre de leurs produits, et aux améliorations possibles (clarté d'une notice, problématique récurrente rencontrée sur les produits, qualité, etc).
- tenir informés leurs Fournisseurs de tout comportement fautif qu'ils estimeraient être constitutif d'une contrefaçon ou d'une violation de leurs droits de propriété intellectuelle.
- diffuser les argumentaires et/ou supports spécifiques qui leur seraient communiqués par les Fournisseurs, dans le cadre du contrat fixé entre les Parties, sauf anomalie identifiée par le Distributeur.
- présenter sur leurs sites internet les

produits de façon claire et lisible afin de garantir aux consommateurs toutes les informations légales et réglementaires en vue de leur achat comme de leur utilisation.

- opérer leurs comparatifs sur des critères objectifs et explicites.



p. 22