



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Mise à jour : 4 mai 2026

1 Domaine d'application

Les conditions générales (« CGV ») de vente ci-après s'appliquent à tous les actes juridiques conclus avec ARROPA IMPACT.

ARROPA IMPACT se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment. La version des CGV en vigueur au moment de la commande est déterminante et ne peut pas être modifiée unilatéralement pour cette commande.

2 Prix

Les prix affichés sont en francs suisses sans TVA car ARROPA IMPACT n'y est pas assujéti. Des modifications de prix peuvent intervenir durant le projet si du matériel supplémentaire est nécessaire, cela sera communiqué au client avant exécution.

En cas de demande de projet important sans suites, des frais de graphisme et de préparation des divers documents (devis, BAT, etc.) peuvent être facturés. La notion de projet important sera communiquée au client lors de la présentation de sa demande.

3 Conclusion du contrat de vente

L'acceptation signée du devis avant le début du projet fait office de contrat de vente.

3.1 Echantillons

Des échantillons peuvent être demandés par le client. Ils peuvent être facturés selon la commande finale.

Si les échantillons n'aboutissent pas à une commande, ils seront facturés en intégralité avec le temps de travail et les éventuels frais de port.

3.2 BAT

Le client doit vérifier et approuver le BAT (Bon à Tirer) qui contient toutes les informations techniques du projet. Toute la réalisation du projet se fera en fonction du BAT. Le travail final peut légèrement différer du BAT pour des raisons techniques (couleur et taille de la personnalisation).

La signature du client fait office d'acceptation.

3.3 Frais techniques

Des frais techniques peuvent être appliqués et varient selon la complexité du travail demandé.

3.4 Tolérances

Si le client ne fournit pas des images vectorisées, aucune réclamation ne peut être effectuée si le(s) logo(s) ne correspond pas à 100%. En cas d'impression numérique, les couleurs peuvent légèrement varier du BAT. ARROPA IMPACT ne peut en aucun cas être tenu responsable de cela.

4 Paiement

Les factures ont un délai de paiement de 30 jours. Les factures pour les projets urgents ont quant à eux un délai de paiement de 10 jours.

Un acompte peut être demandé avant le début des travaux. Le montant de l'acompte sera spécifié dans le devis. Après acceptation de ce dernier, le montant de l'acompte devra être réglé en totalité sans quoi le projet ne débute pas. Aucun remboursement de l'acompte n'est effectué.

Toute modification de la commande initiale qui ne figure pas sur le devis ni sur le BAT, sera facturée en plus.

La marchandise n'est pas livrée tant que le montant total de la facture n'est pas réglé.

Tant que la facture totale n'est pas réglée, les articles restent la propriété d'ARROPA IMPACT.

4.1 Annulation de la commande

En cas d'annulation de la commande après versement de l'acompte :

- Articles personnalisés : le solde est entièrement dû.
- Articles non-personnalisés : le 50% du solde de la facture est dû.

Le montant restant du paiement sera facturé avant la livraison de la marchandise même si le client refuse de la récupérer.

Les articles personnalisés étant réalisés sur mesure et ne pouvant faire l'objet d'une revente, le solde reste intégralement dû en cas d'annulation, indépendamment de la récupération de la marchandise par le client.

5 Livraison

Chaque projet aura son propre délai de livraison. Les délais seront discutés au cas par cas entre le client et ARROPA IMPACT. Le moyen de livraison sera également convenu avec le client.

ARROPA IMPACT décline toute responsabilité pour les retards dus au transport, tant chez le fournisseur que chez la société de transport choisie pour la livraison chez le client.

Dès la signature du bulletin de livraison par le client ou l'entreprise de transport, la marchandise n'est plus sous la responsabilité de ARROPA IMPACT.

Le type de livraison varie en fonction des commandes. ARROPA IMPACT communiquera le mode de livraison à chaque commande.

Dès la livraison, le client est responsable de toute la marchandise.



6 Défauts de fabrication

Tous les articles sont vérifiés à plusieurs étapes du développement. Cependant pour un article qui a un défaut qui n'est pas dû à l'utilisation, une réclamation peut être faite dans les 10 jours suivants la livraison finale. Au-delà de cette date, les réclamations seront traitées au cas par cas. En cas de problème constaté dans les 10 jours, le cas sera étudié pour un éventuel remboursement ou remplacement de la pièce endommagée ou défectueuse.

Chaque article est livré avec une fiche d'entretien précisant les recommandations d'usage. ARROPA IMPACT décline toute responsabilité en cas de détérioration des personnalisations résultant d'un entretien non conforme.

7 Erreur de commande/livraison

Le client a 10 jours pour signaler un problème. Passé cette date, aucune réclamation ne peut être faite.

8 Responsabilité

ARROPA IMPACT ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage indirect, tel que perte de revenus, manque à gagner ou atteinte à l'image, découlant d'un retard de livraison ou d'un défaut produit.

9 Droit d'auteur

Les logos et visuels fournis par le client restent sa propriété exclusive. ARROPA IMPACT conserve les droits de propriété intellectuelle sur les créations originales qu'il réalise. Ces créations ne peuvent être reproduites ou utilisées par le client en dehors du cadre convenu sans accord écrit préalable d'ARROPA IMPACT.

10 Protection des données

Les données récoltées sont uniquement utilisées par ARROPA IMPACT et divulguées à aucun tiers. Elles sont stockées sur des serveurs en Suisse ou dans l'Union Européenne.

L'approbation du client est requise pour la publication des projets sur le site internet et les réseaux sociaux d'ARROPA IMPACT.

11 Droit applicable et for juridique

Pour tous les litiges découlant d'un contrat de vente ou pour une action en justice intentée par un(e) client(e), le for exclusif est Neuchâtel.