

Conditions générales de vente

Version du 25/10/2026

Site duplicaprint.com — Duplica Print SARL

Définitions

« Vendeur » ou « Duplica Print » : **la société Duplica Print SARL**, identifiée à l'article 1.

« Site » : le site internet www.duplicaprint.com et les services qui y sont proposés.

« Client » : toute personne qui passe commande sur le Site. Le Client est soit un « Consommateur » (personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation), soit un « Professionnel » (personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle, y compris les associations, les collectivités et les établissements publics).

« Produit » : tout produit d'impression, de signalétique, d'objet personnalisé, de duplication ou de pressage proposé à la vente sur le Site, fabriqué à la demande du Client d'après ses choix et, le plus souvent, d'après les fichiers qu'il fournit.

« Fichier » : tout document numérique transmis par le Client en vue de la fabrication (fichier d'impression, visuel, texte, image).

« Master » : le fichier ou le support source remis par le Client pour une duplication ou un pressage (image disque, contenu d'une clé USB, master audio), reproduit à l'identique sans modification par **Duplica Print**.

« BAT » (bon à tirer) : l'épreuve numérique soumise au Client pour validation avant la fabrication.

« Commande » : l'ensemble des Produits sélectionnés, configurés et validés par le Client sur le Site, avec le mode de livraison et de paiement choisis.

« Support durable » : tout instrument permettant au Client ou au Vendeur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement, et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article liminaire du Code de la consommation).

Article 1 — Identification du Vendeur

Duplica Print, société à responsabilité limitée au capital de 2 000 euros, dont le siège social est situé 765 rue des Grands Prés, 88100 Sainte-Marguerite, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Épinal sous le numéro 753 804 400, SIRET 753 804 400 00038, numéro de TVA intracommunautaire FR26753804400.

Téléphone : 03 29 57 19 59, du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h (coût d'un appel local).

Adresse électronique : info@duplicaprint.com. Site : www.duplicaprint.com.

Directeur de la publication : Nicolas Claudel, gérant.

Hébergeur du Site : Clever Cloud SAS, 4 rue Voltaire, 44000 Nantes, France.

Article 2 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») définissent les conditions dans lesquelles **Duplica Print** vend ses Produits aux Clients à partir du Site. Elles s'appliquent à toute Commande passée sur le Site, à l'exclusion de toute autre condition, notamment celles applicables aux ventes au comptoir de l'atelier ou aux devis établis en dehors du Site, qui font l'objet de conditions propres.

Elles s'appliquent aux Consommateurs et aux Professionnels. Certaines dispositions ne s'appliquent qu'à l'une de ces deux catégories de Clients : elles sont alors signalées par la mention « Consommateurs » ou « Professionnels ».

Les dispositions du Code de la consommation reproduites dans les présentes CGV ne bénéficient qu'aux

Consommateurs.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées, en cochant la case prévue à cet effet, avant la validation de sa Commande. Cette acceptation rend les CGV opposables au Client conformément à l'article 1119 du Code civil. La version applicable est celle en vigueur au jour de la Commande ; elle est accessible à tout moment sur le Site et peut être enregistrée ou imprimée par le Client.

Duplica Print peut modifier les présentes CGV à tout moment, notamment pour les mettre en conformité avec une réglementation nouvelle ; la version applicable à une Commande reste celle acceptée au jour de cette Commande.

Les Commandes passées sur le Site sont livrées en France métropolitaine et en Belgique, au Luxembourg et en Suisse ; pour toute autre destination, le Client est invité à demander un devis.

Article 3 — Produits

Les Produits proposés sont ceux qui figurent sur le Site au jour de la Commande. Chaque Produit est accompagné d'une description (caractéristiques, formats, matières, finitions, options), d'un configurateur qui permet au Client de choisir ses options et d'obtenir le prix correspondant, et des gabarits nécessaires à la préparation des Fichiers.

Les Produits sont fabriqués à la demande, d'après la configuration choisie par le Client et ses Fichiers. Ils sont réalisés dans l'atelier de **Duplica Print** ou, pour certains Produits ou certaines quantités, par des fabricants partenaires sélectionnés par **Duplica Print**, qui en demeure seul responsable vis-à-vis du Client.

Les photographies, visuels et rendus figurant sur le Site, y compris les aperçus générés par le configurateur, illustrent les Produits aussi fidèlement que possible mais n'ont pas de valeur contractuelle quant au rendu exact des couleurs, des matières et des finitions, qui dépend des procédés d'impression et des écrans utilisés. Les couleurs affichées à l'écran ne peuvent pas être garanties identiques à l'impression.

Lorsque le Site indique qu'un Produit est « sur devis », le prix et le délai sont communiqués au Client par **Duplica Print** avant toute Commande ; l'acceptation du devis par le Client vaut Commande aux conditions du devis et des présentes CGV.

Article 4 — Informations précontractuelles (Consommateurs)

Avant la validation de sa Commande, le Consommateur reçoit, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment : les caractéristiques essentielles du Produit ; son prix, ou lorsque le prix dépend de la configuration, le mode de calcul du prix affiché par le configurateur, la livraison étant incluse dans le prix, sauf mode ou destination de livraison signalé comme payant sur le Site ; le délai de fabrication et de livraison affiché pour la configuration choisie ; l'identité et les coordonnées du Vendeur ; les modalités de paiement, de livraison et de traitement des réclamations ; l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales de conformité et des vices cachés ; l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation et ses conditions ; la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

Ces informations sont rappelées dans le courrier électronique de confirmation de Commande, qui constitue, avec les présentes CGV, le Support durable du contrat.

Article 5 — Commande

Le Client configure son Produit sur le Site (format, quantité, matière, options, délai), ajoute ses Produits au panier, vérifie et corrige le contenu de son panier, renseigne ou choisit ses adresses de livraison et de facturation, choisit son mode de livraison et son mode de paiement, accepte les présentes CGV puis valide sa Commande. La Commande emporte obligation de paiement.

La création d'un compte client est nécessaire pour commander ; elle permet au Client de suivre ses Commandes, de déposer ses Fichiers, de valider ses BAT et de retrouver ses factures. Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants et de l'exactitude des informations qu'il renseigne.

Duplica Print accuse réception de la Commande par courrier électronique. Le contrat est conclu à la réception par le Client de cette confirmation. La fabrication n'est lancée qu'une fois réunies les trois conditions suivantes : le paiement est confirmé (ou, pour les Clients Professionnels bénéficiant d'un paiement différé ou d'un mandat

administratif, la Commande est acceptée par **Duplica Print**) ; les Fichiers nécessaires sont déposés et acceptés au contrôle technique ; le BAT, lorsqu'il est prévu, est validé par le Client.

Duplica Print se réserve le droit de refuser ou de suspendre une Commande en cas de défaut de paiement, de litige en cours avec le Client, d'adresse manifestement erronée, de Fichier non conforme malgré les demandes de correction, ou de contenu illicite au sens de l'article 8. Le Client en est informé par courrier électronique ; les sommes versées pour une Commande refusée sont remboursées.

Toute Commande vaut acceptation des prix, descriptions et délais affichés pour la configuration choisie. Pour toute question sur une Commande, le Client peut joindre **Duplica Print** par téléphone au 03 29 57 19 59 aux horaires indiqués à l'article 1, ou par courrier électronique à l'adresse indiquée à l'article 1, ou depuis son compte client.

Article 6 — Prix

Les prix sont indiqués en euros, hors taxes et toutes taxes comprises, pour la configuration et la quantité choisies. Ils comprennent la fabrication, la livraison et, lorsque le Site l'indique, le contrôle technique des Fichiers et le BAT. Lorsqu'un mode ou une destination de livraison fait l'objet d'un supplément (par exemple une livraison express ou une livraison hors de France métropolitaine), ce supplément est indiqué avant la validation de la Commande. Ils ne comprennent pas les services optionnels (vérification approfondie des fichiers, mise au format, conservation des fichiers) que le Client peut ajouter à son panier.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande ; toute modification du taux est répercutée sur les prix du Site. **Duplica Print** peut modifier ses prix à tout moment ; le prix facturé est celui affiché au moment de la validation de la Commande.

Les remises (quantité, paliers, statut du compte, codes de remise) sont appliquées dans le panier et figurent sur la confirmation de Commande et la facture. Un code de remise est utilisable une seule fois, par le compte auquel il est rattaché, et n'est ni échangeable ni remboursable.

Pour les Clients Professionnels, les prix s'entendent hors taxes ; la TVA est ajoutée au taux en vigueur.

Article 7 — Paiement

Le paiement est exigible à la Commande. Le Client peut régler : par carte bancaire, au moyen du service de paiement sécurisé Stripe (les données de carte sont saisies sur les pages sécurisées du prestataire de paiement et ne sont jamais conservées par **Duplica Print**) ; par virement bancaire, les coordonnées bancaires et la référence à indiquer étant communiquées dans la confirmation de Commande ; la Commande reste en attente et la fabrication n'est pas lancée tant que le virement n'est pas reçu ; par mandat administratif, réservé aux collectivités et établissements publics, sur présentation du bon de commande de l'ordonnateur ; la facture est alors payable à 30 jours par virement (Professionnels).

Professionnels : **Duplica Print** peut accorder à certains Clients Professionnels, après étude, un paiement différé à 30 jours à compter de la date de facture. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit, sans mise en demeure préalable, au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce). **Duplica Print** peut en outre suspendre les Commandes en cours et refuser toute nouvelle Commande jusqu'au règlement.

Consommateurs : les sommes versées à la Commande constituent un paiement du prix et non des arrhes. Le paiement n'est considéré comme définitif qu'après encaissement effectif.

Duplica Print met en œuvre une vérification des paiements destinée à prévenir la fraude ; elle peut demander au Client un justificatif d'identité ou de domicile avant de lancer la fabrication. En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, le Client est invité à contacter sans délai sa banque et **Duplica Print** au 03 29 57 19 59.

La facture est émise après confirmation du paiement et mise à disposition dans le compte client ; elle est adressée au nom et à l'adresse de facturation indiqués à la Commande.

Article 8 — Fichiers fournis par le Client

Le Client fournit les Fichiers nécessaires à la fabrication en les déposant sur le Site, dans les formats et selon les consignes de la page « Préparer votre fichier » et des gabarits mis à disposition. Il demeure seul responsable du contenu de ses Fichiers et des droits attachés aux éléments qui y figurent.

Le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits d'utilisation, de reproduction, de représentation et d'impression des textes, images, logos, marques, œuvres et données contenus dans ses Fichiers, et que ce contenu ne porte pas atteinte aux droits de tiers (droit d'auteur, droit des marques, droit à l'image, vie privée) ni ne présente un caractère illicite ou contraire à l'ordre public. Il s'interdit de transmettre tout contenu contrefaisant, diffamatoire, injurieux, discriminatoire, incitant à la haine ou à la violence, à caractère pornographique, ou contraire à la réglementation applicable.

Duplica Print peut refuser toute Commande, et résilier sans préavis une Commande déjà acceptée, lorsque les Fichiers révèlent un tel contenu. Les sommes versées sont alors remboursées, déduction faite, pour les Professionnels, des frais engagés.

Le Client garantit **Duplica Print** contre toute réclamation, action ou condamnation fondée sur le contenu de ses Fichiers ou sur l'utilisation des éléments qu'il a fournis, et la rembourse de tous frais, y compris de défense, exposés à ce titre. Pour les Consommateurs, cette garantie s'applique dans les limites de la loi.

Duplication et pressage audio : pour tout Produit reproduisant des œuvres musicales ou sonores (CD audio, vinyle, clé USB contenant de l'audio), le Client doit obtenir et communiquer à Duplica Print, avant l'expédition, le numéro de l'autorisation délivrée par la SDRM (Société pour l'administration du droit de reproduction mécanique) ou, s'il est l'auteur de l'intégralité des œuvres reproduites et n'est affilié à aucune société de gestion collective, la déclaration prévue à cet effet. La page « Autorisation SDRM » du Site en indique la marche à suivre. Pour les CD, DVD et clés USB, la fabrication peut être lancée sans attendre cette autorisation ; l'expédition ou le retrait à l'atelier est en revanche suspendu tant qu'elle n'est pas reçue, et le Client en est relancé par courrier électronique. Pour le pressage de disques vinyles, la fabrication n'est lancée qu'à réception de l'autorisation, que le presseur exige avant de presser.

Article 9 — Contrôle technique des Fichiers

Avant fabrication, **Duplica Print** effectue un contrôle technique des Fichiers déposés, automatisé puis, lorsque c'est nécessaire, complété par l'atelier. Il porte sur les éléments déterminants pour l'impression : format et fonds perdus, résolution des images, mode colorimétrique, incorporation des polices, nombre de pages, zones tranquilles, et compatibilité générale avec le procédé retenu. Ce contrôle est inclus dans le prix lorsque le Site l'indique ; une vérification approfondie ou une mise au format peuvent être proposées en service payant.

Ce contrôle est une vérification technique destinée à repérer les principales anomalies détectables. Il ne constitue ni une relecture éditoriale ni un contrôle juridique du contenu : **Duplica Print** ne vérifie pas l'orthographe, la grammaire, l'exactitude des coordonnées, dates, prix, numéros ou informations figurant dans le document, ni les droits détenus par le Client sur les éléments utilisés. Le Client demeure responsable du contenu de ses Fichiers.

Lorsque le contrôle fait apparaître une anomalie susceptible d'affecter le résultat, **Duplica Print** en informe le Client par courrier électronique et dans son compte client. Selon l'anomalie, elle peut lui demander un nouveau Fichier, lui proposer une correction technique qui ne modifie pas le contenu (redimensionnement, ajout de fond perdu, conversion colorimétrique), ou lui demander de confirmer expressément qu'il souhaite poursuivre malgré l'anomalie. Le délai de fabrication court à compter de l'acceptation du Fichier au contrôle ; le temps nécessaire au Client pour fournir un Fichier conforme s'ajoute au délai annoncé.

Lorsque le Client confirme expressément son souhait de poursuivre la fabrication malgré une anomalie signalée, il en assume les conséquences directement liées, sous réserve des garanties légales applicables aux Consommateurs.

Le Client dispose, après le dépôt de son Fichier, d'un court délai indiqué sur le Site pendant lequel il peut le remplacer sans frais ; au-delà, le remplacement d'un Fichier accepté peut entraîner un coût et un délai supplémentaires.

Article 10 — Bon à tirer (BAT)

Lorsque la Commande prévoit un BAT, **Duplica Print** soumet au Client, dans son compte client et par courrier électronique, une épreuve numérique établie à partir de ses Fichiers et de la configuration choisie. Le BAT permet au Client de vérifier le contenu, les textes, la mise en page, les images, le positionnement des éléments, le sens de lecture et le nombre de pages, ainsi que les observations techniques de l'atelier. Il ne permet pas de juger du rendu exact des couleurs, qui dépend du procédé d'impression et de l'écran utilisé.

La fabrication n'est lancée qu'après validation du BAT par le Client, depuis son compte client (bouton de validation horodaté) ou par toute autre manifestation d'accord dénuée d'ambiguïté adressée à **Duplica Print**. Lorsqu'un BAT corrigé est émis par l'atelier, il remplace le précédent, qui ne peut plus être validé ; le Client en est informé.

La validation du BAT vaut confirmation par le Client du contenu présenté. **Duplica Print** ne saurait être tenue responsable d'une erreur présente sur le BAT et validée par le Client (faute d'orthographe, coordonnées erronées, image manquante ou mal placée, sens de lecture), sous réserve des garanties légales applicables aux Consommateurs. La validation du BAT ne constitue pas une renonciation générale aux droits du Client.

Après validation du BAT, toute demande de modification par le Client peut nécessiter un nouveau BAT, un nouveau contrôle et une nouvelle préparation, et entraîner un coût et un délai supplémentaires. Le délai de fabrication affiché court à compter de la validation du BAT.

Le Client qui, lors de la Commande, choisit de ne pas demander de BAT ou de valider ses Fichiers sans épreuve accepte que la fabrication soit lancée directement après le contrôle technique.

Article 11 — Masters (duplication, pressage, clés USB)

Pour les Produits de duplication, de pressage et les clés USB avec contenu, le Client remet à **Duplica Print**, après sa Commande et depuis son compte client, le Master à reproduire, dans les formats indiqués sur la page « Préparer votre master » (image disque, dossier de fichiers, master audio préparé pour la gravure), ou, en repli, par envoi postal d'un support gravé à l'adresse de l'atelier.

Le Master est reproduit à l'identique. **Duplica Print** vérifie sa lisibilité technique, son type et sa taille par rapport au Produit choisi, mais ne vérifie ni ne modifie son contenu (qualité sonore, ordre des pistes, erreurs d'encodage, contenu des fichiers). Le Client est seul responsable du contenu du Master et de sa conformité aux normes du support choisi. Le délai de fabrication court à compter de la réception d'un Master exploitable.

Le Master envoyé par la poste reste la propriété du Client ; il lui est retourné avec la Commande ou, à sa demande, conservé par **Duplica Print** pendant la durée indiquée à l'article 20. **Duplica Print** recommande au Client de conserver une copie de son Master.

Article 12 — Délais de fabrication et de livraison

Le Site affiche, pour chaque configuration, un délai de fabrication (standard, express ou urgence selon le Produit) et le délai de livraison du mode choisi, exprimés en jours ouvrés. Le délai de fabrication court à compter du dernier des événements suivants : confirmation du paiement, acceptation des Fichiers au contrôle technique, validation du BAT lorsqu'il est prévu, réception d'un Master exploitable pour les Produits concernés. La date de livraison prévue est indiquée dans la confirmation de Commande et dans le compte client ; elle est mise à jour si l'un de ces événements intervient plus tard que prévu du fait du Client.

Les délais indiqués sont ceux que **Duplica Print** s'engage à respecter dans des conditions normales de fabrication et de transport. Ils tiennent compte des jours fériés et des périodes de fermeture annoncées sur le Site.

Consommateurs : en cas de dépassement de la date de livraison convenue, le Consommateur peut, après avoir enjoint **Duplica Print** par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre Support durable de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat si la livraison n'est pas intervenue à l'expiration de ce nouveau délai (article L. 216-6 du Code de la consommation). Il peut résoudre immédiatement le contrat si le délai constituait une condition essentielle du contrat, portée à la connaissance de **Duplica Print** avant la Commande, ou si **Duplica Print** refuse de livrer. Les sommes versées sont alors remboursées au plus tard dans les quatorze jours suivant la dénonciation du contrat, majorées, le cas échéant, dans les conditions de l'article L.

242-4 du Code de la consommation. Cette résolution ne peut porter que sur les Produits non encore livrés.

Professionnels : les délais sont donnés à titre indicatif et leur dépassement ne peut donner lieu ni à pénalité, ni à indemnité, ni à annulation de la Commande, sauf accord écrit préalable de **Duplica Print** sur une date impérative. **Duplica Print** informe le Client Professionnel de tout retard prévisible.

En cas d'indisponibilité d'une matière ou d'une option après la Commande, **Duplica Print** en informe le Client au plus tôt et lui propose une solution équivalente ou l'annulation de la ligne concernée avec remboursement des sommes correspondantes dans les quatorze jours.

Article 13 — Livraison

Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande, par le transporteur choisi parmi ceux proposés sur le Site (GLS, Chronopost, GEODIS pour les colis volumineux), ou remis au Client à l'atelier de Sainte-Marguerite s'il a choisi le retrait, aux horaires indiqués à l'article 1. Certains Produits fabriqués par un partenaire sont expédiés directement depuis le site de fabrication ; le colis ne porte aucune mention du fabricant. Le Client reçoit un courrier électronique d'expédition avec le numéro de suivi lorsque le transporteur en fournit un.

La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit. Le Client veille à l'exactitude de l'adresse ; tout colis retourné à **Duplica Print** en raison d'une adresse erronée ou incomplète, ou non retiré dans le délai du transporteur, est réexpédié aux frais du Client. Aucune livraison n'est effectuée en boîte postale ni en poste restante.

À la réception, le Client vérifie l'état du colis et des Produits en présence du livreur. En cas d'emballage abîmé, ouvert ou de Produits endommagés ou manquants, il porte des réserves précises, datées et signées sur le bordereau du transporteur, ou refuse le colis, et en informe **Duplica Print** dans les trois jours ouvrés suivant la réception, par courrier électronique avec photographies à l'appui. Un colis accepté sans réserve est présumé livré en bon état, sauf preuve contraire apportée par le Consommateur. Pour les Professionnels, les réserves doivent être confirmées au transporteur par lettre recommandée dans les trois jours ouvrés (article L. 133-3 du Code de commerce).

Le retrait à l'atelier est possible dès que le Client est informé que sa Commande est prête ; les Produits non retirés dans les trente jours peuvent être expédiés aux frais du Client ou, après relance restée sans réponse pendant trente jours supplémentaires, détruits sans indemnité.

Article 14 — Tolérances de fabrication

Les Produits étant fabriqués industriellement et à la demande, les écarts suivants, usuels dans les métiers de l'impression, ne constituent pas un défaut de conformité et ne peuvent donner lieu à réclamation : un écart de quantité livrée de $\pm 5\%$ pour les Produits imprimés en série de 500 exemplaires et plus (la quantité facturée est la quantité livrée) ; un écart de coupe, de pliage ou de positionnement jusqu'à 1 mm pour les petits formats et 2 mm pour les grands formats ; un écart de rendu des couleurs inhérent au procédé, au support et à l'écran, les couleurs Pantone n'étant garanties que lorsqu'elles sont expressément commandées comme telles ; de légères variations de teinte entre deux tirages ou entre deux supports différents ; de légères variations d'épaisseur ou de nuance des papiers et matières fournis par les fabricants.

Le Client qui a besoin d'une correspondance exacte des couleurs est invité à commander une épreuve contractuelle ou un exemplaire d'essai, lorsque le Site le propose, avant de lancer sa série.

Article 15 — Transfert de propriété et des risques

Les Produits demeurent la propriété de **Duplica Print** jusqu'au paiement complet du prix. Pour les Consommateurs, les risques de perte et de détérioration sont transférés au moment où le Consommateur, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur proposé par **Duplica Print**, prend physiquement possession des Produits (article L. 216-4 du Code de la consommation) ; lorsque le Consommateur confie la livraison à un transporteur qu'il a lui-même choisi, les risques sont transférés à la remise au transporteur. Pour les Professionnels, les risques sont transférés à la remise des Produits au transporteur ; il appartient au Client Professionnel d'exercer tout recours contre le transporteur.

Article 16 — Réclamations et non-conformité

Toute réclamation relative à une erreur de livraison, à une quantité manquante ou à une non-conformité apparente des Produits par rapport à la Commande est adressée à **Duplica Print** par courrier électronique à l'adresse indiquée à l'article 1 ou depuis le compte client, en indiquant le numéro de Commande et en joignant des photographies. Pour les Professionnels, cette réclamation doit intervenir dans les huit jours ouvrés suivant la réception ; au-delà, les Produits sont réputés acceptés. Pour les Consommateurs, les garanties légales de l'article 17 s'appliquent sans préjudice de ce délai.

Duplica Print accuse réception de la réclamation et indique au Client la suite donnée : réimpression des Produits défectueux, remplacement, remise partielle ou remboursement, selon la nature du défaut et, pour les Consommateurs, selon les règles de l'article 17. Lorsque le retour des Produits est nécessaire, **Duplica Print** communique au Client un numéro de retour et prend en charge les frais de retour des Produits reconnus non conformes ; le Client conserve les Produits à disposition de **Duplica Print** jusqu'à l'issue de la réclamation et ne les détruit pas.

Ne constituent pas une non-conformité : les écarts tolérés à l'article 14 ; les erreurs présentes dans les Fichiers ou sur le BAT validé par le Client ; les conséquences d'une anomalie signalée au contrôle technique et maintenue par le Client ; l'usage des Produits dans des conditions anormales (exposition, support de pose, nettoyage) ou non prévues à la Commande.

Article 17 — Garanties légales (Consommateurs)

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le

défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Les Produits étant personnalisés et fabriqués d'après les Fichiers et les choix du Consommateur, un défaut qui résulte des Fichiers, du BAT validé ou d'une anomalie maintenue par le Consommateur après signalement n'est pas un défaut de conformité imputable à **Duplica Print**.

Les articles du Code de la consommation et du Code civil cités ci-dessus sont consultables sur legifrance.gouv.fr ; les références sont rappelées en annexe 2.

Professionnels : **Duplica Print** garantit les Produits contre tout défaut de fabrication qui lui est imputable, signalé dans les conditions de l'article 16, par la réimpression ou le remplacement des Produits défectueux, ou, à son choix, par le remboursement de leur prix. Toute autre garantie, et notamment la garantie des vices cachés entre professionnels, est écartée dans la mesure permise par la loi.

Article 18 — Responsabilité

Duplica Print est responsable de la bonne exécution des obligations qui lui incombent au titre du contrat, dans les conditions des présentes CGV et des dispositions légales impératives. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en présence d'un manquement qui lui est imputable et d'un dommage direct et certain en lien avec ce manquement.

Duplica Print n'est pas responsable des dommages qui trouvent leur origine dans les Fichiers, Masters, contenus, informations, instructions ou validations fournis par le Client, ni des conséquences d'une erreur, omission ou anomalie présente dans ces éléments et qui ne lui est pas imputable, sous réserve des obligations propres de **Duplica Print** et des garanties légales applicables aux Consommateurs.

Professionnels : la responsabilité de **Duplica Print**, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes de la Commande concernée. **Duplica Print** n'est pas responsable des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de chance ou d'image, frais de distribution, de pose ou de dépose, ou coûts d'une opération commerciale manquée.

Le Client est responsable de la conformité de l'usage qu'il fait des Produits à la réglementation applicable (affichage, publicité, signalétique, sécurité).

Article 19 — Droit de rétractation (Consommateurs)

Conformément à l'article L. 221-28, 3°, du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les Produits confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés. C'est le cas de la quasi-totalité des Produits du Site, fabriqués à la demande d'après la configuration et les Fichiers du Consommateur : pour ces Produits, le Consommateur n'a pas de droit de rétractation, ce dont il est informé avant la Commande. Le droit de rétractation est également exclu pour les enregistrements audio ou vidéo et les logiciels informatiques descellés par le Consommateur après la livraison (article L. 221-28, 9°).

Pour les seuls Produits vendus sans personnalisation (par exemple un article de stock livré tel quel, sans impression ni marquage), le Consommateur dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision. Il informe **Duplica Print** de sa décision par une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple au moyen du formulaire de rétractation figurant en annexe, adressé par courrier électronique ou postal à l'adresse de l'article 1 ; **Duplica Print** en accuse réception sur un Support durable. Le Consommateur renvoie les Produits, complets et dans leur état d'origine, au plus tard quatorze jours après sa déclaration, à l'adresse de l'atelier ; les frais de retour sont à sa charge. **Duplica Print** rembourse la totalité des sommes versées, frais de livraison standard compris, au plus tard quatorze jours après avoir été informée de la rétractation, en différant le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni une preuve de leur expédition. La responsabilité du Consommateur n'est engagée qu'en cas de dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des Produits.

Les Professionnels ne bénéficient pas d'un droit de rétractation.

Article 20 — Annulation, modification et conservation

Tant que la fabrication n'est pas lancée (Fichiers non acceptés ou BAT non validé), le Client peut demander depuis son compte client l'annulation de sa Commande ou la modification de sa configuration ; les sommes versées sont remboursées, ou la différence de prix est facturée ou remboursée. Une fois la fabrication lancée, la Commande ne peut plus être annulée ni modifiée, les Produits étant personnalisés ; une demande d'annulation à ce stade reste soumise à l'accord de **Duplica Print** et au paiement des frais engagés.

Lorsqu'une annulation donne lieu à remboursement, celui-ci est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la Commande, dans un délai de quatorze jours ; d'un commun accord, il peut prendre la forme d'un code de remise d'un montant égal, utilisable sur une Commande ultérieure.

Les Fichiers, Masters et BAT déposés par le Client sont conservés pendant douze mois après la livraison, pour permettre un retraitage à l'identique, puis supprimés ; le service optionnel de conservation prolongée proposé sur le Site prolonge cette durée. Les outils de fabrication (gabarits de découpe, formes, programmes machine) réalisés par **Duplica Print** pour une Commande restent sa propriété.

Article 21 — Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations qui résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire d'un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Sont notamment considérés comme tels, outre les cas habituellement retenus par les tribunaux français : l'interruption des transports ou des approvisionnements en matières, les grèves externes, l'incendie, l'inondation, la tempête, la panne prolongée des réseaux d'énergie ou de télécommunication, les décisions administratives interdisant ou restreignant l'activité.

La partie qui invoque la force majeure en informe l'autre sans délai. Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement ; si celui-ci dure plus de trois mois, chaque partie peut résilier la Commande concernée, les sommes versées pour les Produits non livrés étant remboursées.

Article 22 — Propriété intellectuelle

Le Site, sa structure, ses textes, ses visuels, ses photographies, ses gabarits, ses configurateurs et ses outils sont la propriété de **Duplica Print** ou de ses partenaires et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation ou réutilisation, totale ou partielle, sans autorisation écrite, est interdite et peut constituer une contrefaçon. Les gabarits mis à disposition ne peuvent être utilisés que pour préparer des Commandes sur le Site.

Les créations graphiques réalisées par **Duplica Print** pour le Client (mise en page, retouche, adaptation, gabarit personnalisé) restent la propriété de **Duplica Print** tant que la Commande n'est pas intégralement payée ; le Client en acquiert ensuite le droit d'usage pour les besoins de sa Commande et de ses retirages. Les fichiers de travail

(sources) ne sont pas remis au Client, sauf accord et facturation distincts.

Le Client conserve l'entière propriété de ses Fichiers et de ses Masters. Il autorise **Duplica Print** à les reproduire et à les conserver pour les seuls besoins de la Commande et de ses tirages éventuels. **Duplica Print** peut présenter des Produits réalisés dans ses références commerciales, sauf opposition du Client formulée par écrit.

Article 23 — Données personnelles

Duplica Print traite les données personnelles des Clients pour la gestion des Commandes, de la facturation, de la relation client et de la sécurité du Site, dans les conditions décrites dans sa Politique de confidentialité, accessible depuis le pied de page du Site et que le Client est invité à lire. Les données de paiement par carte sont collectées directement par le prestataire de paiement et ne sont jamais conservées par **Duplica Print**. Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce à l'adresse indiquée à l'article 1 ; il peut saisir la CNIL en cas de difficulté.

Article 24 — Médiation et règlement des litiges

En cas de réclamation, le Client s'adresse d'abord à **Duplica Print**, par courrier électronique ou par courrier postal à l'adresse de l'article 1, afin de rechercher une solution amiable.

Consommateurs : conformément aux articles L. 611-1 et suivants et L. 616-1 du Code de la consommation, le Consommateur peut, après avoir tenté de résoudre son litige directement auprès de **Duplica Print** par une réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante pendant deux mois, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève **Duplica Print** :

Nom du médiateur : CM2C — site internet : www.cm2c.net (saisine en ligne)

Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

La médiation est facultative ; le Consommateur reste libre de saisir le tribunal compétent.

Professionnels : tout litige relatif à la formation, l'exécution ou la cessation d'une Commande qui n'aurait pu être résolu à l'amiable est de la compétence exclusive du tribunal de commerce d'Épinal, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Article 25 — Dispositions générales

Droit applicable et langue : les présentes CGV et les Commandes sont soumises au droit français, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. Elles sont rédigées en français ; en cas de traduction, seul le texte français fait foi. Le Consommateur résidant dans un autre État de l'Union européenne conserve le bénéfice des dispositions impératives de son pays de résidence.

Preuve : les registres informatisés conservés dans les systèmes de **Duplica Print** dans des conditions raisonnables de sécurité (confirmations de Commande, horodatage des validations de Fichiers et de BAT, journaux de paiement) sont considérés comme preuve des communications, Commandes, validations et paiements intervenus entre les parties. La validation de la Commande et la fourniture des données de paiement valent signature électronique et acceptation des opérations effectuées. Les Commandes et factures sont archivées sur un support fiable et durable.

Nullité partielle : si une stipulation des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur force et leur portée.

Non-renonciation : le fait pour **Duplica Print** de ne pas se prévaloir à un moment donné d'un manquement du Client ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Titres : en cas de difficulté d'interprétation entre un titre et une clause, le titre est réputé inexistant.

Contact : **DUPLICA PRINT** SARL, 765 rue des Grands Prés, 88100 Sainte-Marguerite —
Tél : 03 29 57 19 59 — info@duplicaprint.com.

Annexes

Annexe 1 — Formulaire de rétractation (Consommateurs, Produits non personnalisés uniquement)

À l'attention de **Duplica Print SARL** , 765 rue des Grands Prés, 88100 Sainte-Marguerite —
info@duplicaprint.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le : / Reçu le :

Numéro de commande :

Nom du Consommateur :

Adresse du Consommateur :

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

Date :

Annexe 2 — Textes légaux reproduits

Les textes cités dans les présentes CGV sont consultables dans leur version en vigueur sur le site officiel legifrance.gouv.fr : articles L. 217-1 à L. 217-32 (garantie légale de conformité), L. 221-28 (exceptions au droit de rétractation), L. 216-4, L. 216-6 et L. 242-4 (livraison et risques), L. 611-1 et suivants (médiation) du Code de la consommation ; articles 1641 à 1649 (vices cachés), 1119 et 1218 (formation du contrat, force majeure) du Code civil ; articles L. 441-10, D. 441-5 du Code de commerce.