Printstrap

Conditions générales de vente de la boutique en ligne Printstrap

En vigueur à compter du 21 novembre 2026.

§ 1. Vendeur et contact

1. La boutique en ligne Printstrap, accessible à l'adresse printstrap.com (ci-après : la « Boutique »), est exploitée par Janusz Ciosek, entrepreneur exerçant une activité économique à titre individuel sous la dénomination P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA (Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowo-Usługowe Janusz Ciosek Wielka Reklama), inscrit au Registre central et d'information sur l'activité économique polonais (CEIDG), dont l'adresse d'exercice de l'activité est : ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Pologne, numéro d'identification fiscale (NIP) 832-000-27-20, numéro de TVA intracommunautaire PL8320002720, numéro statistique (REGON) 730018779 (ci-après : le « Vendeur »).
2. « Printstrap » est une dénomination commerciale (marque) du Vendeur. Le Vendeur est partie à chaque contrat conclu dans la Boutique.
3. Contact avec le Vendeur pour toutes les questions, y compris celles des entreprises, des marchés publics, des agences de publicité et de la vente en gros :
   - e-mail : info@printstrap.com,
   - téléphone : +48 455 455 460 (appel facturé selon le tarif de l'opérateur), les jours ouvrés du lundi au vendredi, 8h00–16h00 (heure de Pologne),
   - formulaire de contact sur la page Contact (https://printstrap.com/fr/devis),
   - adresse postale : ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Pologne.
4. Adresse pour les retours et les réclamations : ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Pologne.
5. Il est possible de contacter le Vendeur en polonais et en anglais. Aux messages rédigés dans la langue de la version de la Boutique dans laquelle la commande a été passée (allemand, français, espagnol, italien, néerlandais, tchèque, slovaque, suédois, danois, portugais, roumain, hongrois, ukrainien, bulgare, grec, estonien, finnois, irlandais, croate, lituanien, letton, maltais, norvégien, slovène ou turc), le Vendeur répond dans la mesure du possible dans cette langue et, dans les autres cas, en anglais.

§ 2. Définitions

1. Client — personne physique, personne morale ou unité organisationnelle dépourvue de la personnalité juridique qui utilise la Boutique ou conclut un contrat avec le Vendeur.
2. Consommateur — Client personne physique qui conclut un contrat sans lien direct avec son activité commerciale ou professionnelle.
3. Entrepreneur bénéficiant des droits du consommateur — Client personne physique qui conclut un contrat directement lié à son activité économique, lorsqu'il ressort du contenu du contrat que celui-ci ne revêt pas pour lui un caractère professionnel, résultant notamment de l'objet de son activité tel qu'il figure dans le CEIDG (§ 11).
4. Client professionnel — Client qui n'est ni un Consommateur ni un Entrepreneur bénéficiant des droits du consommateur, notamment une entreprise, une entité du secteur public, une agence de publicité et un acheteur en gros.
5. Produit — bien proposé dans la Boutique, notamment tours de cou publicitaires (y compris détachables et avec accessoires), bracelets, porte-clés textiles, tours de cou multifonctions et autres textiles publicitaires — imprimés ou portant un autre marquage, ou sans impression.
6. Produit personnalisé — Produit fabriqué selon les spécifications du Client ou destiné à répondre à ses besoins individualisés, notamment imprimé ou portant un autre marquage selon un fichier ou un projet du Client (par ex. logo, texte, numérotation, visuel) ou fabriqué sur commande individuelle dans une dimension, une couleur ou une matière hors de l'offre de la Boutique (§ 8). Le choix d'une couleur, d'une largeur ou d'accessoires parmi les variantes disponibles dans la Boutique ne fait pas d'un Produit sans impression un Produit personnalisé.
7. Contrat — contrat de vente de Produits conclu entre le Vendeur et le Client par l'intermédiaire de la Boutique ou sur la base d'un devis.
8. Compte — service électronique permettant au Client de se connecter à la Boutique, d'enregistrer des données, de consulter ses commandes et ses documents et de bénéficier des prix du Niveau de prix qui lui est attribué.
9. Compte entreprise — Compte dans lequel ont été enregistrées les données d'une entreprise (nom et numéro NIP ou numéro de TVA intracommunautaire).
10. Niveau de prix — ensemble de prix attribué à un Compte : « Particulier » (par défaut), « Entreprises », « Agence de publicité » ou « Grossiste » (§ 13).
11. Jours ouvrés — jours du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux en Pologne.
12. BAT (bon à tirer) — aperçu du Produit personnalisé montrant la disposition du projet, préparé par le Vendeur sur la base de la

commande et du fichier du Client et envoyé au Client pour validation avant la production (§ 8).

§ 3. Services électroniques et exigences techniques

1. Le Vendeur fournit gratuitement dans la Boutique les services électroniques suivants : la consultation de l'offre et le moteur de recherche, le configurateur de Produit (choix des paramètres, prix et envoi du fichier du projet), le panier et la passation de commandes, la page de commande avec validation du BAT, le Compte et le Compte entreprise, les demandes d'attribution d'un Niveau de prix ainsi que le formulaire de contact et la demande de devis.
2. Pour utiliser la Boutique, il est nécessaire de disposer : d'un appareil connecté à Internet, d'un navigateur web à jour dans lequel sont activés JavaScript ainsi que les cookies et le stockage du navigateur nécessaires au fonctionnement de la Boutique, et d'une adresse e-mail active.
3. Le Client se connecte au Compte au moyen d'un code à usage unique envoyé à l'adresse e-mail indiquée (sans mot de passe). Le code est valable 15 minutes. La session de connexion dure jusqu'à 30 jours ou jusqu'à la déconnexion. Les commandes passées sans connexion à partir d'une adresse e-mail donnée sont visibles dans le Compte après connexion avec cette adresse.
4. Le Client disposant d'un Compte entreprise peut y inviter d'autres personnes et leur attribuer le rôle d'administrateur (gère les personnes), d'acheteur (passe des commandes pour le Compte entreprise) ou de payeur (paie et télécharge les documents). L'invitation ne prend effet qu'après son acceptation par la personne invitée. Le titulaire du Compte entreprise est responsable des personnes auxquelles il accorde l'accès et peut le leur retirer à tout moment.
5. Le contrat de tenue du Compte est conclu pour une durée indéterminée au moment de la première connexion, après acceptation des CGV. Le Client peut le résilier à tout moment au moyen du bouton « Supprimer le compte » dans le Compte ou en envoyant une demande de suppression du Compte à info@printstrap.com. Le Client peut également télécharger une copie de ses données dans le Compte. Les données que le Vendeur est tenu de conserver en vertu de la loi (par ex. les commandes et les factures) continuent d'être conservées pendant la durée requise. Le Vendeur peut résilier ce contrat moyennant un préavis de 14 jours pour un motif important (par ex. modification de la législation, cessation de l'activité de la Boutique), et sans préavis lorsque le Client enfreint gravement les CGV.
6. Il est interdit au Client de fournir des contenus à caractère illicite, y compris dans les formulaires et les messages, ainsi que de perturber le fonctionnement de la Boutique.
7. L'utilisation des services électroniques comporte les risques habituels liés à Internet, tels que les logiciels malveillants, l'hameçonnage (phishing) ou l'interception des transmissions. Le Client doit utiliser des logiciels à jour et ne communiquer à personne ses codes de connexion. Le Vendeur ne demande jamais, par e-mail ou par téléphone, les données d'une carte de paiement ni le code de connexion.
8. Les réclamations concernant les services électroniques peuvent être adressées à info@printstrap.com. Le Vendeur y répond dans un délai de 14 jours.

§ 4. Produits et prix

1. Les prix sont calculés en zlotys polonais (PLN) pour une livraison en Pologne et en euros (EUR) pour une livraison dans les autres pays. Le Client peut également choisir une autre devise dans la Boutique (par défaut, la Boutique propose la devise du pays de livraison lorsqu'elle est prise en charge). La Boutique convertit alors les prix au cours moyen de la Banque nationale de Pologne (NBP) à la date indiquée à côté du sélecteur de devise, majoré de 2 % pour couvrir le coût de conversion du paiement (3,5 % pour les devises des pays situés hors de l'Espace économique européen ; sans majoration pour le PLN et l'EUR). Les montants dans la devise choisie affichés dans le panier et à la caisse sont contraignants et correspondent aux montants débités.
2. Aux Clients sans Compte entreprise, y compris aux Consommateurs, nous affichons les prix TTC, c'est-à-dire taxe sur la valeur ajoutée (TVA) comprise. Aux Clients disposant d'un Compte entreprise et aux Clients qui indiquent à la caisse qu'il s'agit d'un achat pour une entreprise, nous affichons les prix HT, auxquels nous ajoutons la TVA conformément à l'al. 4. Le Client voit le montant total à payer, TVA et frais de livraison compris, dans le panier et à la caisse avant de passer la commande.
3. Les prix dépendent du Niveau de prix attribué au Compte (§ 13). Pour certains Produits et Niveaux de prix, des prix par paliers dépendant de la quantité commandée s'appliquent ; nous les indiquons sur la page du Produit.
4. TVA :
   - pour une livraison en Pologne, nous appliquons le taux de TVA polonais,
   - pour les ventes aux Consommateurs et aux autres Clients ne disposant pas d'un numéro de TVA intracommunautaire valide, avec livraison dans un autre État de l'UE, nous appliquons la TVA au taux en vigueur dans le pays de livraison lorsque les règles relatives aux ventes à distance intracommunautaires de biens l'exigent ; nous indiquons le taux et le montant de la TVA dans le panier avant la passation de la commande,
   - le Client professionnel établi dans un autre État de l'UE qui indique à la caisse un numéro de TVA intracommunautaire du pays de livraison, confirmé automatiquement dans le système VIES, achète dans le cadre d'une livraison intracommunautaire de biens au taux de 0 % (autoliquidation — la TVA est acquittée par l'acquéreur),
   - pour une livraison hors de l'Union européenne (exportation de biens), nous appliquons le taux de TVA de 0 % et émettons

une facture d'exportation ; les prix de la Boutique n'incluent alors pas la TVA, et les droits de douane, les taxes à l'importation et les frais de dédouanement dans le pays de livraison sont à la charge du destinataire (§ 7, al. 7).

5. En cas de réduction de prix, nous indiquons également le prix le plus bas du Produit pratiqué au cours des 30 jours précédant l'application de la réduction. Les promotions sont valables pendant la période indiquée pour le Produit et peuvent ne concerner que certains Niveaux de prix.
6. Pour un Produit personnalisé, nous indiquons le délai de production prévu, calculé à compter de l'encaissement du paiement et de la validation du BAT, et pour un Produit sans impression — sa disponibilité et le délai d'expédition prévu. Certains Produits, quantités ou variantes sont signalés comme disponibles uniquement sur demande — pour ceux-ci, le Vendeur établit un devis individuel (§ 16). La quantité minimale de commande d'un Produit personnalisé est indiquée pour le Produit.
7. Les photos des Produits sont fournies à titre indicatif et peuvent montrer une impression d'exemple ou des accessoires qui ne font pas partie du Produit. Font foi la description, les variantes et les paramètres indiqués sur la page du Produit. Les couleurs à l'écran peuvent légèrement différer des couleurs réelles, car elles dépendent des réglages du moniteur.
8. Les annonces, publicités et listes de prix figurant dans la Boutique constituent une invitation à conclure un contrat au sens de l'art. 71 du Code civil polonais.

§ 5. Commandes et conclusion du Contrat

1. Pour passer une commande, le Client ajoute des Produits au panier, choisit les variantes et la quantité, indique son adresse e-mail, ses données de livraison et de facturation (et, en cas d'achat pour une entreprise, le nom de l'entreprise et le numéro NIP ou de TVA intracommunautaire), choisit le mode de paiement, accepte les CGV et clique sur le bouton « Commander avec obligation de paiement ».
2. La commande peut être passée sans connexion au Compte.
3. Après avoir passé la commande, le Client reçoit un e-mail confirmant la réception de la commande. Le Contrat est conclu au moment où le Client reçoit cet e-mail, sous réserve de l'al. 4. L'e-mail contient le contenu de la commande, le prix incluant les frais de livraison, les coordonnées du Vendeur ainsi qu'une information sur le droit de rétractation, avec un lien vers les règles applicables et le modèle de formulaire. Les CGV et les autres documents sont disponibles dans la Boutique sous une forme permettant de les télécharger, de les enregistrer et de les imprimer.
4. Si la commande comprend un Produit disponible sur demande, un Produit pour lequel les frais de livraison ne peuvent pas être calculés automatiquement ou une livraison hors de l'Union européenne (§ 7, al. 7), la Boutique l'enregistre comme une commande nécessitant une confirmation. Le Vendeur confirme par e-mail le délai d'exécution et les frais de livraison et envoie une facture pro forma (pour une livraison hors de l'Union européenne, également un lien de paiement par carte), généralement dans un délai de 1 Jour ouvré. Dans ce cas, le Contrat est conclu au moment où le Client paie le montant indiqué dans cet e-mail. Jusqu'à ce moment, chacune des parties peut renoncer à la commande sans aucuns frais ; une commande non payée dans le délai prévu au § 6, al. 4 est annulée.
5. Si, après la conclusion du Contrat, le Produit s'avère indisponible, le Vendeur en informe le Client sans délai et lui propose une date de livraison ultérieure ou un produit de remplacement. Si le Client n'accepte pas, le Vendeur rembourse l'intégralité du montant payé pour ce Produit dans un délai de 14 jours, en utilisant le même moyen de paiement.
6. Le Client commande les Produits personnalisés directement dans la Boutique, dans le configurateur de Produit (§ 8). Les Produits et quantités non standard (par ex. dimensions, matières ou techniques de marquage non proposées dans le configurateur), les quantités plus importantes et les commandes passées dans le cadre d'appels d'offres sont exécutés par le Vendeur sur la base d'un devis individuel (§ 14–16).
7. Le Vendeur exécute la commande d'un Produit personnalisé conformément au § 8 : après l'encaissement du paiement, il prépare le BAT, et la production commence après sa validation par le Client. Jusqu'à la validation, le Client peut annuler la commande et obtient le remboursement de l'intégralité du montant versé (§ 8, al. 6).
8. La valeur minimale de commande est de 20 PLN HT (hors TVA) pour une livraison en Pologne et de 15 EUR HT pour une livraison dans les autres pays. Si le Client choisit une autre devise dans la Boutique, c'est un équivalent arrondi de ce montant, indiqué dans le panier, qui s'applique. Est prise en compte la valeur des Produits après remises et promotions, hors frais de livraison. La Boutique indique la valeur minimale dans le panier et à la caisse, aux Consommateurs également en montant TTC, et n'accepte pas les commandes d'une valeur inférieure.

§ 6. Paiements et factures

1. Les moyens de paiement disponibles dépendent du pays de livraison, de la devise et du montant de la commande. Le Client les voit à la caisse avant de passer la commande. La Boutique propose :
   - la carte de paiement, Apple Pay et Google Pay — les paiements sont traités par Stripe Payments Europe, Ltd. (Irlande),
   - BLIK et le virement bancaire instantané — pour les commandes en PLN avec livraison en Pologne ; les paiements sont traités par PayPro S.A. (opérateur du service Przelewy24, Pologne),
   - le virement bancaire classique sur la base d'une facture pro forma (prépaiement) — pour les commandes en PLN et en EUR.
2. Les commandes de montant élevé (nous indiquons le seuil dans le panier) ainsi que les commandes nécessitant une confirmation (§ 5, al. 4) sont exécutées exclusivement après prépaiement par virement sur la base d'une facture pro forma ;

pour une livraison hors de l'Union européenne, le Client peut aussi payer par carte via le lien de l'e-mail indiquant le coût de livraison. Les virements ne sont acceptés qu'en PLN et en EUR : si une telle commande est passée dans une autre devise et n'est pas payée par carte, la Boutique en indique les montants en PLN ou en EUR conformément au § 4, al. 1.

3. En cas de paiement par carte, BLIK ou virement instantané, le Client paie immédiatement après avoir passé la commande. Nous commençons l'exécution après confirmation du paiement par l'opérateur. Le Vendeur ne conserve pas les données des cartes de paiement — le Client les communique directement à l'opérateur.
4. En cas de virement classique, le Client paie dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la facture pro forma comportant le numéro de compte bancaire. Nous commençons l'exécution après l'encaissement du paiement. Le Vendeur peut annuler une commande non payée dans ce délai, ce dont il informe le Client par e-mail.
5. Le Vendeur ne peut accorder un délai de paiement différé qu'à un Client professionnel : après l'examen favorable de sa demande de crédit fournisseur et dans le cadre d'un accord distinct conclu sous forme documentaire (§ 14, al. 6), ou lorsqu'un contrat conclu avec une entité publique le prévoit (§ 14, al. 5). Dans tous les autres cas, chaque commande, y compris celle d'un Client professionnel, est payable à 100 % avant l'expédition.
6. Pour chaque commande payée, le Vendeur émet une facture de TVA et l'envoie par e-mail au format PDF. Le Client accepte de recevoir les factures sous forme électronique. Le Vendeur émet les factures destinées aux Clients professionnels établis en Pologne dans le système national polonais de facturation électronique (KSeF), conformément à la législation.

§ 7. Livraison

1. Le Vendeur livre les Produits en Pologne, dans les autres États de l'Union européenne et dans une sélection de pays hors de l'Union européenne. La liste des pays figure dans le document Livraison et paiement (https://printstrap.com/fr/mentions/livraison-paiement). La livraison vers d'autres pays peut être convenue individuellement, sous réserve de l'al. 8.
2. Délai d'exécution :
   - Produits personnalisés — production dans le délai indiqué pour le Produit, calculé à compter de l'encaissement du paiement et de la validation du BAT (§ 8, al. 5), puis expédition,
   - Produits sans impression disponibles immédiatement — expédition dans un délai de 1 à 2 Jours ouvrés à compter de l'encaissement du paiement,
   - Produits ayant un autre statut de disponibilité et commandes sur devis — dans le délai indiqué pour le Produit, dans le devis ou confirmé par le Vendeur avant la conclusion du Contrat (§ 5, al. 4).
3. Le délai d'acheminement par le transporteur, les frais de livraison et les règles applicables aux envois sur palette sont décrits dans le document « Livraison et paiement », qui fait partie intégrante des CGV. Les frais de livraison s'ajoutent séparément au prix des Produits.
4. Les Produits personnalisés sont fabriqués pour le compte du Vendeur par des sites de production en Pologne (sous-traitants), qui peuvent expédier les colis directement au Client. L'expéditeur du colis est Printstrap. Le colis ne contient ni facture ni prix — le Vendeur envoie la facture par e-mail.
5. Le Consommateur ne supporte le risque de perte ou d'endommagement du Produit qu'à compter du moment où le Produit lui est remis, à lui ou à une personne désignée par lui autre que le transporteur.
6. Nous vous prions de vérifier le colis à la réception et, en cas d'endommagement, d'établir un procès-verbal de dommages avec le transporteur et de prendre des photos. Cela facilite un règlement rapide de l'affaire. Pour le Consommateur et l'Entrepreneur bénéficiant des droits du consommateur, cela ne constitue pas une condition d'acceptation de la réclamation.
7. La livraison hors de l'Union européenne s'effectue DAP (Incoterms 2020) : le Vendeur organise et paie le transport jusqu'à l'adresse de livraison au prix communiqué au Client avant le paiement (§ 5, al. 4), et les droits de douane, les taxes à l'importation (par ex. TVA à l'importation) et les frais de dédouanement dans le pays de livraison sont à la charge du destinataire. Le Vendeur joint à l'envoi une facture d'exportation. Le délai de livraison est plus long qu'au sein de l'Union européenne et n'inclut pas le délai de dédouanement. Si le destinataire refuse le colis ou le paiement des droits de douane, le Client supporte les frais du retour et les frais facturés par le transporteur ou la douane, sauf disposition impérative contraire du droit du pays du Consommateur.
8. Le Vendeur ne livre pas de Produits en Russie, en Biélorussie, en Corée du Nord, en Iran, en Syrie et à Cuba, en Crimée, à Sébastopol ou dans d'autres territoires de l'Ukraine non contrôlés par le gouvernement ukrainien, ni à des personnes et entités faisant l'objet de sanctions. Le Vendeur vérifie les adresses en Ukraine avant d'accepter le paiement. Si les règles relatives aux sanctions ou au contrôle des exportations ne permettent pas d'exécuter une commande, le Vendeur l'annule et rembourse l'intégralité du montant payé.
9. Pour le Royaume-Uni et la Norvège, le Vendeur n'accepte pour l'instant que les commandes de Clients professionnels qui indiquent à la caisse le nom de la société et son numéro de TVA ou d'immatriculation.

§ 8. Produits personnalisés, fichiers et BAT

1. Le Client commande un Produit personnalisé dans la Boutique : dans le configurateur, il choisit le Produit, ses paramètres (par ex. largeur, couleur, type d'impression, accessoires) et la quantité, puis envoie le fichier du projet, saisit le texte à imprimer ou

indique qu'il enverra le fichier après avoir passé la commande. La Boutique affiche le prix avant l'ajout du Produit au panier. Les Produits et quantités non proposés dans le configurateur sont réalisés par le Vendeur sur la base d'un devis individuel (§ 16).

2. Avant la passation de la commande, la Boutique informe le Client, notamment à la caisse, que les Produits imprimés ou portant un autre marquage sont des Produits personnalisés et que le Consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation à leur égard (§ 9, al. 3).
3. Les exigences techniques du fichier (format, résolution, couleurs, zone d'impression) sont indiquées pour le Produit et dans les guides de la Boutique. Le Vendeur vérifie le fichier uniquement sur le plan technique. Il ne corrige ni le contenu, ni l'orthographe, ni les données figurant sur le projet, sauf accord distinct des parties. Si le fichier ne se prête pas à l'impression, le Vendeur contacte le Client.
4. Après l'encaissement du paiement et la réception du fichier, le Vendeur prépare le BAT et envoie au Client un e-mail contenant un lien vers la page de commande. Le Client peut y valider le BAT, demander des corrections ou annuler la commande. Après une demande de corrections, le Vendeur prépare une nouvelle version du BAT.
5. La production commence après la validation du BAT par le Client (bouton « Valider » sur la page de commande). Le délai de production indiqué pour le Produit court à compter de la validation du BAT ou, si le paiement a été encaissé plus tard, à compter de l'encaissement du paiement. Si, avant le début de la production, le Client envoie un nouveau fichier, le Vendeur prépare un nouveau BAT et le délai court à compter de sa validation.
6. Jusqu'à la validation du BAT, le Client peut annuler la commande d'un Produit personnalisé sans indiquer de motif — au moyen du bouton sur la page de commande ou par e-mail. Le Vendeur rembourse alors l'intégralité du montant payé, y compris les frais de livraison, dans un délai de 14 jours, par le même moyen de paiement. Après la validation du BAT, la modification ou l'annulation de la commande requiert l'accord du Vendeur, et le Client prend en charge les frais déjà engagés, dans la limite de la valeur de la commande.
7. Si le Client ne répond pas au BAT, le Vendeur le lui rappelle par e-mail ; jusqu'à la validation, le délai de production ne court pas. Si le Client ne valide pas le BAT et ne demande pas de corrections dans un délai de 30 jours à compter de son envoi, le Vendeur peut annuler la commande et rembourser l'intégralité du montant versé.
8. Le Produit réalisé conformément au BAT validé est conforme au Contrat en ce qui concerne le contenu et la disposition du projet. Les couleurs de l'impression peuvent légèrement différer des couleurs à l'écran et sur le BAT, car elles dépendent des réglages du moniteur, de la matière et de la technique de marquage. Une correspondance exacte des couleurs (par ex. selon un nuancier Pantone) doit être indiquée dans la commande.
9. Le Client déclare détenir les droits sur les visuels, les textes, les marques et l'image des personnes transmis pour impression et que leur utilisation ne porte atteinte ni aux droits des tiers ni à la loi. Le Vendeur peut refuser de réaliser des contenus illicites ou portant atteinte aux droits des tiers. Dans ce cas, il rembourse le paiement afférent à cette partie de la commande.
10. Si le Vendeur prépare un projet graphique à la demande du Client, le Client peut l'utiliser aux fins pour lesquelles il a été commandé, y compris l'imprimer et le publier, après paiement de l'intégralité du prix. Le Vendeur ne remet les fichiers sources que si les parties en sont convenues.
11. Le Vendeur conserve les fichiers du projet uniquement aux fins de l'exécution de la commande et du traitement d'une éventuelle réclamation — jusqu'à 90 jours à compter de la livraison de la commande, et les fichiers envoyés sans passation de commande — jusqu'à 30 jours. Le Vendeur conserve le BAT validé comme preuve de la validation pendant la durée de la responsabilité pour la conformité du Produit au Contrat. Le Vendeur n'archive pas les fichiers en vue de commandes ultérieures, sauf demande du Client.

§ 9. Droit de rétractation

1. Le Consommateur et l'Entrepreneur bénéficiant des droits du consommateur peuvent se rétracter du Contrat conclu à distance, sans avoir à motiver leur décision, dans un délai de 14 jours. Le délai court à compter du jour où le Client (ou une personne désignée par lui autre que le transporteur) a pris physiquement possession du Produit. Lorsque la commande porte sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai court à compter de la prise de possession du dernier d'entre eux.
2. Pour se rétracter du Contrat, il suffit d'envoyer une déclaration avant l'expiration du délai : au moyen du formulaire Se rétracter du contrat ici (https://printstrap.com/fr/mentions/retractation-en-ligne) (après confirmation de la déclaration, le Vendeur envoie sans délai par e-mail un accusé de réception reprenant son contenu ainsi que la date et l'heure de son envoi), par e-mail à info@printstrap.com, au moyen du formulaire de contact de la Boutique ou par voie postale. Le modèle de formulaire figurant dans le document Retours et rétractation (https://printstrap.com/fr/mentions/retractation), également disponible en PDF (https://printstrap.com/fr/mentions/retractation-en-ligne.pdf), peut être utilisé.
3. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux Produits personnalisés, c'est-à-dire aux biens non préfabriqués, fabriqués selon les spécifications du Consommateur ou destinés à répondre à ses besoins individualisés (art. 38, al. 1, point 3 de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs — ustawa o prawach konsumenta).
4. Si, dans le cadre d'un même Contrat, le Consommateur a acheté un Produit sans impression (par ex. des tours de cou unis) et un Produit personnalisé (par ex. des tours de cou à son logo), le droit de rétractation couvre le Produit sans impression mais ne couvre pas le Produit personnalisé. Nous remboursons alors le prix du Produit sans impression indiqué dans la commande. Indépendamment de cela, le Consommateur peut renoncer au Produit personnalisé jusqu'à la validation du BAT (§ 8, al. 6).

5. Les règles détaillées relatives à la rétractation, au renvoi du Produit, aux frais et au remboursement des paiements sont décrites dans le document « Retours et rétractation », qui fait partie intégrante des CGV.
6. Le Client professionnel ne bénéficie pas du droit légal de rétractation (§ 12, al. 2).

§ 10. Défaut de conformité du Produit au Contrat (réclamations)

1. Le Vendeur est responsable envers le Consommateur et l'Entrepreneur bénéficiant des droits du consommateur de la conformité du Produit au Contrat dans les conditions prévues par la loi polonaise relative aux droits des consommateurs. Cette responsabilité couvre le défaut de conformité qui existait au moment de la livraison du Produit et qui s'est manifesté dans un délai de 2 ans à compter de ce moment.
2. La réclamation peut être déposée par e-mail à info@printstrap.com, au moyen du formulaire de contact de la Boutique ou par voie postale à l'adresse indiquée au § 1, al. 4. Le Vendeur répond à la réclamation dans un délai de 14 jours à compter de sa réception.
3. Les détails, y compris les droits du Consommateur et la procédure applicable aux Clients professionnels, sont décrits dans le document Réclamations (https://printstrap.com/fr/mentions/reclamations), qui fait partie intégrante des CGV.
4. Le Vendeur n'accorde pas de garantie commerciale distincte sur les Produits. Si une garantie du fabricant est jointe au Produit, ses conditions sont définies par le document de garantie. La garantie n'exclut, ne limite ni ne suspend les droits du Consommateur au titre du défaut de conformité du Produit au Contrat.

§ 11. Entrepreneur bénéficiant des droits du consommateur

1. Sont applicables à l'Entrepreneur bénéficiant des droits du consommateur les dispositions relatives au droit de rétractation d'un contrat conclu à distance et au défaut de conformité du bien au contrat prévues pour les consommateurs (art. 7aa de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs), ainsi que la protection contre les clauses abusives (art. 385^5 du Code civil polonais).
2. Le caractère professionnel ou non du Contrat pour le Client est déterminé notamment par l'objet de son activité tel qu'il figure dans le CEIDG. L'attribution du Compte à un Niveau de prix destiné aux entreprises ne préjuge pas du caractère du Contrat. Les dispositions des CGV relatives aux Clients professionnels (§ 12–16) qui sont contraires à ces dispositions ne lient pas l'Entrepreneur bénéficiant des droits du consommateur.

§ 12. Dispositions applicables aux Clients professionnels

1. Les dispositions du présent paragraphe et des § 13–16 s'appliquent exclusivement aux Clients professionnels.
2. Le Client professionnel ne bénéficie pas du droit légal de rétractation d'un contrat conclu à distance. La possibilité de renoncer à un Produit personnalisé jusqu'à la validation du BAT (§ 8, al. 6) s'applique également au Client professionnel. Le retour de Produits sans impression n'est possible qu'avec l'accord du Vendeur, aux conditions convenues sous forme documentaire. En cas de retour convenu, le Client professionnel supporte les frais de transport dans les deux sens. Le Vendeur déduit alors du montant remboursé les frais de livraison au Client professionnel, les frais du transport retour s'il l'organise, ainsi que les éventuels frais de traitement indiqués lors de l'accord sur le retour.
3. En vertu de l'art. 558 § 1 du Code civil polonais, les parties excluent la responsabilité du Vendeur au titre de la garantie légale des vices (rękojmia). Les réclamations des Clients professionnels sont traitées selon la procédure contractuelle décrite dans le document « Réclamations ».
4. La responsabilité du Vendeur envers le Client professionnel, à quelque titre que ce soit, est limitée à la valeur hors taxes de la commande à laquelle se rapporte le dommage et ne couvre ni le manque à gagner ni les dommages indirects, y compris les pénalités contractuelles stipulées par le Client envers ses propres clients. Cette limitation ne s'applique pas au dommage causé intentionnellement ni à la responsabilité qui ne peut être exclue en vertu de dispositions impératives.
5. Dès la remise du Produit au transporteur, les avantages et les charges ainsi que le risque de perte ou d'endommagement fortuits du Produit sont transférés au Client professionnel, sauf si les parties sont convenues d'une autre règle de livraison (par ex. Incoterms® 2020).
6. Jusqu'au paiement intégral du prix, les Produits restent la propriété du Vendeur (art. 589 du Code civil polonais).
7. En cas de retard de paiement, le Vendeur a droit aux intérêts légaux de retard dans les transactions commerciales ainsi qu'à une indemnité pour frais de recouvrement, dans les conditions prévues par la loi polonaise du 8 mars 2013 relative à la lutte contre les retards de paiement excessifs dans les transactions commerciales (ustawa o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych). Le Vendeur peut suspendre l'exécution des commandes suivantes jusqu'au paiement des sommes dues.
8. Le Client professionnel vérifie le Produit sans délai après la livraison. Il signale les manquants et les défauts apparents dans un délai de 5 Jours ouvrés à compter de la livraison, et les défauts cachés dans un délai de 14 jours à compter de leur découverte, au plus tard 12 mois après la livraison.
9. Le Vendeur n'est pas responsable du retard ou de l'inexécution du Contrat causés par un cas de force majeure, notamment les décisions des autorités, les pannes d'infrastructure, les phénomènes météorologiques et les retards des transporteurs ou des fournisseurs indépendants de la volonté du Vendeur. Le délai d'exécution est alors prolongé en conséquence.

10. Le Client professionnel est responsable du choix d'un Produit adapté à l'usage prévu, notamment du choix d'un tour de cou muni d'un fermoir de sécurité lorsqu'il sera utilisé à proximité de machines, dans la circulation routière ou par des enfants.
11. Le Client professionnel établi dans un pays autre que la Pologne est responsable de vérifier si le Produit satisfait aux exigences particulières en vigueur dans le pays de son utilisation et en informe le Vendeur avant la conclusion du Contrat.

§ 13. Compte entreprise et Niveaux de prix

1. Le Client qui enregistre dans son Compte les données d'une entreprise peut obtenir le Niveau de prix « Entreprises ». Le Client peut obtenir les Niveaux « Agence de publicité » et « Grossiste » en déposant une demande dans le Compte ou au moyen du formulaire de demande de devis.
2. Avant d'attribuer un Niveau de prix, le Vendeur vérifie l'entreprise, notamment en contrôlant le numéro de TVA dans le système VIES ou dans la liste polonaise des assujettis à la TVA, les données figurant au Registre judiciaire national (KRS) ou au CEIDG, la concordance du nom de l'entreprise, le site internet de l'entreprise ainsi que le domaine de l'adresse e-mail. La vérification et l'attribution du Niveau de prix peuvent être effectuées automatiquement. Les cas ambigus et les décisions de refus sont examinés par un employé du Vendeur.
3. Le Niveau « Agence de publicité » est accessible aux entreprises exerçant une activité publicitaire, d'imprimerie ou une activité similaire, qui achètent des Produits dans le cadre du service à leurs clients. Le Niveau « Grossiste » est accessible aux Clients professionnels achetant en quantités de gros ou revendant les Produits ; le Vendeur peut le subordonner à un volume d'achats déclaré ou à la valeur des commandes exécutées au cours des 12 derniers mois.
4. Le Vendeur informe le Client par e-mail de l'attribution du Niveau de prix. Les prix du nouveau Niveau s'appliquent aux commandes passées après son attribution.
5. Le Vendeur peut refuser d'attribuer un Niveau de prix ou le modifier si les données fournies par le Client s'avèrent fausses ou obsolètes, si la vérification donne un résultat négatif ou si le Client enfreint les CGV. Le Vendeur informe le Client de la modification par e-mail. La modification ne concerne pas les commandes passées antérieurement.
6. Les conditions tarifaires des Niveaux « Agence de publicité » et « Grossiste » sont confidentielles. Le Client ne les publie pas et ne les communique pas à des tiers.

§ 14. Entreprises et marchés publics

1. Les entreprises peuvent acheter dans la Boutique en indiquant à la caisse le nom de l'entreprise et le numéro NIP ou de TVA intracommunautaire, ou demander un devis au moyen du formulaire Demande de devis (https://printstrap.com/fr/devis) ou à l'adresse info@printstrap.com.
2. En réponse aux demandes de devis, y compris dans le cadre de procédures de passation de marchés publics et de consultations en dessous des seuils légaux, le Vendeur soumet une offre dans la forme et le délai indiqués par le pouvoir adjudicateur. Si le pouvoir adjudicateur ne fixe pas de délai, l'offre est ferme pendant 30 jours à compter de sa soumission.
3. Si les documents de la consultation ou le contrat de marché public règlent une question différemment des CGV, ces documents prévalent. Les CGV s'appliquent pour le surplus.
4. Le Vendeur émet les factures dans le KSeF, avec les données de l'acquéreur et du destinataire indiquées par le pouvoir adjudicateur (par ex. une commune en tant qu'acquéreur et l'un de ses services en tant que destinataire) et — lorsque la législation ou le contrat l'exigent — via la Plateforme polonaise de facturation électronique (PEF). Les factures pour lesquelles la législation l'exige portent la mention « mécanisme de paiement scindé » (mechanizm podzielonej płatności).
5. Les entités publiques paient, comme tous les autres Clients, 100 % du prix avant l'expédition, sauf si un contrat conclu avec elles (notamment un contrat conclu à l'issue d'une procédure de passation de marché public) ou un crédit fournisseur accordé (al. 6) en dispose autrement. Le délai de paiement prévu dans un tel contrat ne peut dépasser le délai autorisé par la législation (en principe 30 jours à compter de la remise de la facture).
6. Les autres entreprises paient dans la Boutique en ligne ou par virement sur la base d'une facture pro forma, à 100 % avant l'expédition (§ 6). Le Client professionnel peut déposer depuis son Compte, sur la page Crédit fournisseur, une demande électronique de crédit fournisseur accompagnée des documents de l'entreprise, y compris financiers. Le Vendeur examine la demande avec le concours d'un partenaire de financement (société d'affacturage ou assureur-crédit), auquel il peut transmettre à cette fin les données et documents de la demande, avec le consentement donné par le Client dans la demande. Le Vendeur peut accorder le crédit fournisseur, le refuser ou le subordonner à la constitution d'une sûreté (par ex. un billet à ordre). La limite de crédit et le délai de paiement sont fixés dans un accord distinct conclu sous forme documentaire ; jusqu'à sa conclusion, chaque commande est payable d'avance. Le Vendeur peut modifier ou retirer la limite de crédit, notamment en cas de retards de paiement ; il en informe le Client par e-mail, et les commandes passées ensuite sont payables à 100 % avant l'expédition.
7. À la demande du pouvoir adjudicateur, le Vendeur joint à la livraison les documents disponibles relatifs au Produit (par ex. fiches techniques, déclarations de conformité, certificats des matières — disponibles sur demande) et signe un procès-verbal de réception.

§ 15. Agences de publicité

1. Une agence de publicité, un studio graphique, une imprimerie ou un autre intermédiaire qui achète des Produits pour ses clients (ci-après : l'« Agence ») peut demander le Niveau de prix « Agence de publicité » (§ 13).
2. L'Agence peut commander la livraison directement à son client en indiquant l'adresse de celui-ci comme adresse de livraison. Le colis ne contient ni facture, ni prix, ni supports publicitaires — seule l'Agence reçoit la facture, par e-mail. L'étiquette d'expédition comporte les données de l'expéditeur et l'adresse de retour exigées par le transporteur.
3. Le Produit et l'emballage conservent les marquages qui doivent y figurer en vertu de la loi, notamment les informations exigées par la réglementation relative à la sécurité des produits, les avertissements et les consignes de sécurité.
4. Le Vendeur ne contacte pas les clients de l'Agence à des fins de vente directe, sauf si l'Agence y consent ou si le client de l'Agence s'adresse lui-même au Vendeur sans lien avec la commande concernée.
5. Le Vendeur traite les données des clients de l'Agence transmises pour la livraison (nom et prénom ou dénomination, adresse, téléphone) pour le compte de l'Agence, exclusivement aux fins de la livraison, du règlement des comptes et du traitement des réclamations. Le présent alinéa constitue un contrat de sous-traitance du traitement des données au sens de l'art. 28 du RGPD. Le Vendeur garantit la confidentialité et la sécurité des données, ne fait appel à des sous-traitants ultérieurs que dans la mesure nécessaire (sites de production, transporteurs, prestataires de services informatiques), notifie à l'Agence toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et supprime les données à l'issue de l'exécution, à l'exception des données qu'il est tenu de conserver en vertu de la loi.
6. L'Agence est responsable des contenus transmis pour impression et des consentements de son client, au même titre que le Client au titre du § 8, al. 9, et dégage le Vendeur de toute responsabilité envers les tiers à cet égard.

§ 16. Vente en gros et devis individuels

1. Les commandes portant sur de grandes quantités, destinées aux chaînes de magasins et aux distributeurs ou portant sur des livraisons récurrentes, ainsi que les Produits disponibles sur demande et les Produits personnalisés non proposés dans le configurateur, sont exécutés par le Vendeur sur la base d'un devis individuel. La demande peut être envoyée au moyen du formulaire Demande de devis (https://printstrap.com/fr/devis) ou à l'adresse info@printstrap.com.
2. Le devis est valable pendant la durée qui y est indiquée et, à défaut d'indication, pendant 14 jours, sous réserve de la disponibilité des Produits. Le Contrat est conclu au moment de la confirmation de la commande par le Vendeur sous forme documentaire (par ex. par e-mail).
3. Le Vendeur indique dans le devis la valeur ou la quantité minimale de la commande en gros. Les prix par paliers du Niveau « Grossiste » sont visibles sur la page du Produit après connexion.
4. Le Vendeur exécute les commandes en gros après prépaiement de la totalité du prix avant l'expédition. Pour les Produits personnalisés, le devis peut prévoir le versement d'un acompte avant le début de la production, le solde étant payable avant l'expédition. Un délai de paiement différé n'est possible que dans le cadre d'un crédit fournisseur accordé (§ 14, al. 6), que le Vendeur peut subordonner à la constitution d'une sûreté.
5. La règle de livraison est définie dans le devis (par ex. DAP lieu de livraison selon les Incoterms® 2020). Si le devis ne la précise pas, le § 12, al. 5 s'applique.
6. Après la conclusion du Contrat, sa modification ou son annulation requiert l'accord du Vendeur. Le Client supporte alors les frais déjà engagés, dans la limite de la valeur de la commande.
7. Les conditions du devis de gros sont confidentielles (le § 13, al. 6 s'applique par analogie). Les parties peuvent conclure un contrat-cadre distinct, qui prévaut sur les CGV.

§ 17. Règlement extrajudiciaire des litiges

1. Le Consommateur peut recourir aux modes extrajudiciaires de traitement des réclamations et de recours, notamment à l'aide du défenseur municipal ou de district des consommateurs, des organisations de consommateurs et des tribunaux arbitraux permanents de la consommation auprès des inspections régionales de l'Inspection du commerce en Pologne. Informations et liste des organismes : polubowne.uokik.gov.pl.
2. Le Consommateur établi dans un autre État de l'UE peut s'adresser au Centre européen des consommateurs de son pays (en Pologne : konsument.gov.pl).
3. Le recours à ces modes est facultatif. Le Vendeur ne s'engage pas à l'avance à participer à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. S'il n'accepte pas la réclamation du Consommateur, il indique dans sa réponse s'il consent à participer à une telle procédure.

§ 18. Données personnelles

Le responsable du traitement des données personnelles des Clients est le Vendeur. Les règles de traitement des données et des cookies sont décrites dans la Politique de confidentialité (https://printstrap.com/fr/mentions/confidentialite).

§ 19. Accessibilité

Le Vendeur veille à ce que la Boutique soit lisible et facile à utiliser sur ordinateur et sur téléphone, y compris à l'aide du clavier et de lecteurs d'écran. Les détails, les limites connues et la manière de signaler un obstacle figurent dans la déclaration d'accessibilité (https://printstrap.com/fr/mentions/accessibilite). Si vous rencontrez des difficultés pour utiliser la Boutique, écrivez à info@printstrap.com ou appelez le +48 455 455 460 — nous vous fournirons des informations sur les Produits et prendrons votre commande par un autre moyen, aux mêmes conditions.

§ 20. Dispositions finales

1. Les CGV sont disponibles gratuitement à une adresse permanente dans la Boutique, sous une forme permettant de les télécharger, de les enregistrer et de les imprimer.
2. Les Contrats sont régis par le droit polonais. Ce choix de loi ne prive pas le Consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.
3. La Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) ne s'applique pas aux Contrats conclus avec les Clients professionnels. Les litiges avec les Clients professionnels sont tranchés par le tribunal compétent du lieu d'exercice de l'activité du Vendeur.
4. Le Vendeur peut modifier les CGV pour des motifs importants, notamment en cas de modification de la législation, de la gamme de l'offre ou des modes de paiement et de livraison. La modification ne s'applique pas aux Contrats conclus avant son entrée en vigueur. Le Vendeur informe les Clients disposant d'un Compte de la modification par e-mail au moins 14 jours avant son entrée en vigueur. Le Client qui n'accepte pas la modification peut résilier le contrat de tenue du Compte.
5. Nous mettons à disposition les CGV et les autres documents en polonais, en anglais, en allemand, en français, en espagnol, en italien, en néerlandais, en tchèque, en slovaque, en suédois, en danois, en portugais, en roumain, en hongrois, en ukrainien, en bulgare, en grec, en estonien, en finnois, en irlandais, en croate, en lituanien, en letton, en maltais, en norvégien, en slovène et en turc. Le Contrat est conclu dans la langue de la version de la Boutique dans laquelle le Client passe la commande. Les versions en langues étrangères sont des traductions de la version polonaise. En cas de divergence, la version polonaise prévaut à l'égard des Clients professionnels, tandis qu'à l'égard des Consommateurs, les ambiguïtés sont interprétées en leur faveur.
6. Font partie intégrante des CGV : « Livraison et paiement », « Retours et rétractation » (avec le modèle de formulaire de rétractation), « Réclamations » et « Mentions légales ». Les règles de protection des données sont décrites dans la « Politique de confidentialité ».