

SURTOUT – CONDITIONS GÉNÉRALES

Version : decembre 2025

Entreprise : Surtout – Thierry Botten, Lincen (Belgique)

Site web : www.surtout.eu

E-mail : info@surtout.eu

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, commandes, livraisons et prestations de Surtout, y compris le lettrage, les autocollants, les vêtements et les produits personnalisés. En passant commande, le client déclare accepter pleinement ces conditions générales, à l'exclusion de ses propres conditions d'achat.

2. Offres et prix

Toutes les offres sont sans engagement et valables pendant 30 jours, sauf mention contraire. Les prix s'entendent hors TVA, frais de transport et de placement, sauf accord contraire. Toute modification des prix des matières premières, des coûts fournisseurs ou des techniques de production peut entraîner une adaptation du prix avant confirmation de la commande.

3. Commandes et acomptes

Une commande n'est définitive qu'après confirmation écrite par Surtout et réception de l'acompte requis (sauf accord contraire). Les acomptes ne sont jamais remboursables, même en cas d'annulation par le client ou de modification de la commande. En cas d'annulation d'une commande confirmée, l'acompte reste acquis à titre d'indemnité forfaitaire, sans préjudice du droit de Surtout de réclamer des frais supplémentaires dûment prouvés. Le montant minimum de l'acompte est fixé à 50 % du montant convenu.

4. Produits personnalisés et droit de rétractation

Aucun droit de rétractation ne s'applique aux produits personnalisés (tels que vêtements imprimés ou brodés, autocollants, lettrage ou réalisations sur mesure). Après production ou livraison, la commande ne peut plus être annulée ni retournée. Le client est seul responsable de la fourniture de fichiers, couleurs, dimensions et textes corrects. Les écarts de couleur ou de matériau survenant lors du processus de production ne peuvent donner lieu à un refus ou à une indemnisation. Les corrections apportées par Surtout aux fichiers du client afin de finaliser la production ne donnent pas non plus droit à une annulation ou à un retour.

5. Livraison et délais

Les délais de livraison sont communiqués à titre indicatif uniquement. Un retard ne peut donner lieu à une annulation ni à une indemnisation, sauf accord exprès contraire. La livraison s'effectue aux risques du client dès que les marchandises quittent l'atelier ou l'entrepôt de Surtout, même en cas d'expédition par un tiers.

6. Réclamations et conformité

Le client est tenu de vérifier les marchandises immédiatement à la réception. Toute réclamation relative à des défauts visibles ou à des erreurs doit être signalée immédiatement lors de la livraison, ou au plus tard dans les 48 heures suivant la réception pour les produits expédiés, par e-mail à info@surtout.eu avec preuves photographiques. Passé ce délai, les livraisons sont considérées comme définitivement acceptées. Pour les commandes personnalisées, seules les réclamations portant sur des défauts de

fabrication clairement démontrables seront acceptées.

7. Paiement

Les factures sont payables dans le délai mentionné sur la facture (standard : 8 jours). En cas de non-paiement à l'échéance, un intérêt de retard de 10 % par an est dû de plein droit et sans mise en demeure, majoré d'une indemnité forfaitaire de 10 % avec un minimum de 50 €. Les marchandises restent la propriété de Surtout jusqu'au paiement intégral.

8. Responsabilité

Surtout ne peut être tenu responsable des dommages résultant de fichiers, textes, logos ou dimensions incorrects fournis par le client, ni des dommages indirects ou consécutifs.

Lors de travaux sur des structures (véhicules, appareils, bâtiments, etc.) appartenant au client, Surtout ne peut être tenu responsable de l'état du support lors de l'application et/ou du retrait de vinyles/publicités/structures existants ou posés par des tiers ; ces opérations sont toujours effectuées aux risques du client. Nous ne pouvons pas non plus offrir de garantie concernant les résidus de colle ni les différences de couleur ou de brillance de la peinture/du support après le retrait.

En toute hypothèse, la responsabilité de Surtout est limitée à la valeur facturée de la livraison concernée.

9. Propriété intellectuelle

Tous les designs, croquis, logos ou visuels créés par Surtout restent la propriété de Surtout jusqu'au paiement intégral. Ils ne peuvent être reproduits ni utilisés sans autorisation écrite préalable. Toute infraction constatée donne automatiquement droit à une indemnisation. Les tarifs en vigueur, tels que par exemple ceux publiés par la Sofam, sont appliqués. Le client est seul responsable des designs, croquis, logos et visuels qu'il fournit et assume l'entière responsabilité de l'obtention des licences d'utilisation nécessaires auprès de tous les tiers concernés. Tous les droits de propriété intellectuelle utilisés dans le design ou la production finale sont à la charge exclusive du donneur d'ordre. Seul le donneur d'ordre est responsable de la régularisation de ces droits ; Surtout ne peut en aucun cas être tenu responsable de réclamations ou de droits d'utilisation à payer.

10. Force majeure

Surtout ne peut être tenu responsable des retards ou manquements résultant de cas de force majeure (tels que panne de machine, grève, pénurie de livraisons, coupure de courant, maladie, pandémie, problèmes de transport, etc.). Les écarts de production dus à un cas de force majeure afin de respecter malgré tout un délai de production, d'installation ou de livraison ne donnent droit à aucune indemnisation ni autre réclamation.

11. Litiges et droit applicable

Toutes les conventions sont soumises au droit belge. En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège, division de Huy, sont compétents.

12. Contact Surtout

Thierry Botten, route de Huy 92, Lincen, Belgique
thierry@surtout.eu - www.surtout.eu - BE0884369190