



introuvable
EVENTS

DOCUMENT CONTRACTUEL

CONDITIONS GÉNÉRALES

de location, vente et prestations de service

INTROUVABLE — Marque de la société Alliance Optique

32 rue Thiers — 59370 Mons-en-Barœul

contact@introuvable-events.fr

INTROUVABLE-EVENTS.FR

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (ci-après les « CG ») s'appliquent à toute location de matériel, vente de matériel et/ou prestation de service (ci-après respectivement le « Matériel » et les « Prestations ») conclues entre la société Alliance Optique, opérant sous la marque Introuvable, dont le siège social est situé 32 rue Thiers, 59370 Mons-en-Barœul (ci-après le « Prestataire »), et toute personne physique ou morale ayant passé une commande (ci-après le « Client »).

Les prestations incluses dans la location et/ou la commande sont convenues entre les parties lors de la commande et peuvent comprendre : la livraison du Matériel, son transport aller, son montage, sa mise à disposition, sa reprise, son démontage, son transport retour, ainsi que toute prestation accessoire convenue entre les parties.

Les présentes CG prévalent sur toute condition d'achat ou document provenant du Client, sauf acceptation expresse et écrite contraire du Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses CG à tout moment, les nouvelles conditions étant applicables aux commandes postérieures à leur mise en vigueur.

ARTICLE 1

NATURE DES PRODUITS ET SYSTÈME DE COLLECTIONS

1.1 Produits chinés et vérifiés

L'ensemble du Matériel proposé à la location par Introuvable est composé de produits chinés, c'est-à-dire sélectionnés, acquis et assemblés par les équipes du Prestataire auprès de diverses sources d'approvisionnement (ventes, marchés, successions, stocks professionnels, etc.). Chaque article est individuellement contrôlé et vérifié par les équipes du Prestataire avant toute mise en location.

Le Client reconnaît et accepte expressément que, par nature, les produits chinés présentent des caractéristiques propres à ce mode d'acquisition, telles que décrites aux articles 1.2 et 1.3 ci-dessous, et que ces caractéristiques ne constituent en aucun cas un défaut, une non-conformité ou un motif de réclamation.

1.2 Système de collections

Afin de proposer des quantités suffisantes pour des événements de toute envergure tout en valorisant la diversité et le caractère unique des produits chinés, le Prestataire a organisé son stock en « Collections ». Une Collection regroupe des articles partageant une identité visuelle et esthétique commune, définie par le Prestataire, mais dont les exemplaires peuvent présenter entre eux des variations individuelles inhérentes à leur origine chinée.

Exemples de Collections et de leurs caractéristiques :

- Collection « Fleuries Blanches » (assiettes) : articles de couleur blanche avec motif floral apparent. Tous les articles partagent le même fond blanc et la présence d'un motif floral, sans que celui-ci soit nécessairement identique d'un exemplaire à l'autre ;

- Collection « Liseré Or » (assiettes) : articles de couleur blanche avec un liseré doré. Les dimensions peuvent varier de quelques centimètres d'un article à l'autre, et le style du liseré peut différer légèrement entre les exemplaires. Ces variations sont inhérentes à la nature chinée de la Collection et sont acceptées par le Client à la commande ;
- Collection « Tasses Fleuries » (tasses à café) : articles de couleur blanche avec un motif floral. Le motif est rarement identique d'un exemplaire à l'autre, chaque tasse pouvant présenter un décor floral distinct. Cette hétérogénéité fait partie de l'identité de la Collection.

Cette liste d'exemples est non exhaustive. L'ensemble des Collections disponibles est présenté dans les supports commerciaux du Prestataire.

1.3 Acceptation des variations

En validant sa Commande, le Client reconnaît avoir été informé de la nature chinée des produits et du principe des Collections. Il accepte expressément que :

- Les articles d'une même Collection peuvent présenter des variations de dimensions, de teintes, de motifs ou de finitions dans les limites définissant la Collection concernée ;
- Ces variations ne constituent pas un défaut de conformité et ne peuvent donner lieu à aucune réclamation, réduction de prix ou demande de remplacement ;
- Les visuels et photographies présents dans les supports commerciaux du Prestataire sont fournis à titre illustratif et représentent l'identité générale de la Collection, sans que chaque exemplaire livré doive être strictement identique au visuel présenté.

ARTICLE 2

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

1.1 Modes d'acceptation

La validation d'une proposition commerciale par le Client, par tout moyen (signature électronique ou manuscrite, validation en ligne, envoi d'un bon pour accord par email ou courrier), emporte acceptation pleine et entière des présentes CG.

1.2 Opposabilité

Les présentes CG sont disponibles sur demande auprès du Prestataire et sont systématiquement jointes ou mentionnées dans tout devis ou proposition commerciale transmis au Client. Les CG en vigueur au jour de la commande sont seules opposables au Client.

ARTICLE 3

FORMATION ET MODIFICATION DE LA COMMANDE

2.1 Formation de la commande

Toute commande doit être passée par écrit. Elle est formée à compter de la validation par le Client du devis émis par le Prestataire. Le Prestataire procède ensuite à la vérification de la disponibilité du Matériel et/ou de la faisabilité de la Prestation.

En cas de disponibilité, la commande est confirmée par le Prestataire par email (ci-après la « Commande »). En cas d'indisponibilité du Matériel, le Client en est notifié sans délai et la commande est annulée sans frais pour aucune des parties. Le Prestataire peut proposer un Matériel de substitution de valeur technique équivalente, que le Client dispose de 48 heures pour accepter ou refuser. Le Prestataire n'est pas redevable de dommages et intérêts en cas de commande annulée pour indisponibilité.

Les devis émis par le Prestataire ont une validité de 30 jours à compter de leur date d'émission. Passé ce délai, le Prestataire se réserve le droit de les réviser.

2.2 Commandes supplémentaires

Toute commande supplémentaire passée après la commande initiale est soumise aux présentes CG et fera l'objet d'une facturation distincte.

2.3 Modification de la commande

Toute modification de Commande à l'initiative du Client, y compris un report dans le temps, est soumise à l'acceptation écrite du Prestataire et à la faisabilité de cette modification. Les conditions applicables aux ajouts, échanges, retraits, annulations et reports sont détaillées à l'article 4.

ARTICLE 4

MODIFICATION, ANNULATION ET REPORT DE LA COMMANDE

3.1 Principe et types de modification

Toute évolution d'une Commande validée s'apprécie en nombre de jours précédant la date de livraison prévue, date à compter de laquelle le Matériel est chiné, lavé, conditionné et affecté à la Commande. On distingue quatre situations :

- Ajout : tout matériel ou prestation supplémentaire est accepté selon disponibilité et fait l'objet d'une facturation distincte, sans pénalité ;
- Échange à valeur équivalente : le remplacement d'éléments par d'autres de valeur au moins équivalente (par exemple le passage d'une configuration extérieure à une configuration intérieure) est accepté sous réserve de faisabilité et de disponibilité, sans pénalité, le montant global étant maintenu ; un éventuel surcoût logistique peut être facturé ;
- Retrait : toute réduction du périmètre de la Commande constitue une annulation partielle et donne lieu à la pénalité prévue à l'article 3.2, calculée sur la valeur HT des éléments retirés ;

- Annulation totale : elle est soumise au même barème que le retrait, appliqué au montant total de la Commande.

Toute modification est soumise à l'accord écrit du Prestataire ainsi qu'à sa faisabilité technique et logistique.

3.2 Barème applicable aux retraits et annulations

En cas de retrait d'éléments ou d'annulation totale notifié par écrit, une pénalité est due sur la valeur HT concernée, en fonction du délai séparant la notification de la date de livraison prévue :

- Plus de 90 jours avant la livraison : 25 % ;
- De 60 à 90 jours avant la livraison : 40 % ;
- De 30 à 59 jours avant la livraison : 60 % ;
- De 10 à 29 jours avant la livraison : 80 % ;
- Moins de 10 jours avant la livraison : 100 %. À ce stade, le Matériel étant chiné, lavé et conditionné, le périmètre de la Commande est définitif : aucun retrait ni aucune annulation ne peut donner lieu à une réduction du montant dû.

Exemple : pour un retrait d'éléments d'une valeur de 1 000 € HT notifié 45 jours avant la livraison, la pénalité due s'élève à 600 € (60 %).

Ces dispositions s'appliquent même lorsque la modification ou l'annulation résulte de circonstances exceptionnelles ou d'un cas de force majeure survenu après la confirmation de la Commande, sous réserve de l'article 3.5 et de l'Option Sérénité Intempéries décrite à l'Annexe 2.

3.3 Report de la date

Le Client peut solliciter le report de son événement à une date ultérieure, sous réserve de la disponibilité du Matériel et des équipes. Lorsqu'il n'entraîne aucun retrait, le report est soumis aux conditions suivantes :

- Plus de 30 jours avant la livraison : le premier report est offert ; tout report ultérieur donne lieu à un forfait de 300 € ;
- De 10 à 30 jours avant la livraison : un forfait de 500 € par report est appliqué ;
- Moins de 10 jours avant la livraison : la totalité de la prestation reste due et la nouvelle date fait l'objet d'un nouveau devis.

Toute différence de prix liée au nouveau lieu, à la nouvelle date ou à la disponibilité du Matériel d'origine s'applique au report.

3.4 Annulation pour défaut de paiement ou impossibilité technique

À défaut de paiement de l'acompte dans les délais prévus à l'article 5, ou lorsque la livraison, le montage ou la réalisation de la Prestation s'avère impossible dans les conditions validées et que le Client refuse la solution de substitution proposée par le Prestataire, la Commande est réputée annulée du fait du Client et le barème de l'article 3.2 s'applique.

3.5 Dispositions propres au Client consommateur

Lorsque le Client est un consommateur au sens du Code de la consommation, les présentes stipulations s'appliquent sans préjudice de ses droits impératifs. En cas de force majeure dûment caractérisée empêchant la tenue de l'événement, la situation du Client consommateur est appréciée conformément aux dispositions légales en vigueur, le Prestataire conservant le droit de facturer les frais réellement engagés et non récupérables.

ARTICLE 5

PRIX ET RÈGLEMENT

4.1 Prix

Les prix s'entendent toujours hors taxes et en euros, sauf indication contraire. Ils sont fermes et définitifs au jour de l'émission du devis, sous réserve des cas de révision prévus à l'article 4.4.

4.2 Modalités de règlement

Le règlement s'effectue par virement bancaire ou chèque. Sauf convention écrite contraire, les modalités de facturation sont les suivantes :

- Une facture d'acompte de 50 % du montant TTC de la Commande est délivrée au Client à la confirmation de la Commande ;
- Une seconde facture permettant d'atteindre 100 % du montant TTC est délivrée un mois avant la date de livraison ou de Prestation, déduction faite du premier acompte ;
- Pour toute Commande confirmée moins d'un mois avant la date prévue : une seule facture d'acompte de 100 % du montant TTC est délivrée à la confirmation ;
- Une facture de solde est émise après la Prestation en cas de coûts supplémentaires ou d'ajustements. Sinon, le solde est nul.

4.3 Retard de paiement

Sauf convention contraire, les factures sont payables à réception. Tout retard entraîne de plein droit :

- Des intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt de la BCE majoré de 10 points, ce taux ne pouvant être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur ;
- Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à cette indemnité forfaitaire, le Prestataire peut en réclamer le remboursement sur présentation de justificatifs.

4.4 Révision du prix

Le Prestataire se réserve le droit d'augmenter le prix initial de la Commande dans les cas suivants :

- Caractéristiques techniques de livraison et d'installation différentes de celles prévues, générant des coûts supplémentaires (transport, matériel additionnel, mise à niveau du sol, etc.) ;

- Coûts de main-d'œuvre supplémentaire en cas d'intervention un dimanche, un jour férié, en dehors des heures ouvrables, ou à la demande du Client ;
- Conditions de livraison et de reprise non stipulées dans la Commande entraînant un allongement des opérations (défaut de reconditionnement, livraison en étage sans monte-charge, éloignement entre zone de déchargement et lieu d'installation, lestage, encombrement, etc.) ;
- Période d'attente dont la responsabilité n'est pas imputable au Prestataire ;
- Frais de remise en état, nettoyage ou remplacement du Matériel endommagé pendant la Prestation ;
- Coûts de parking et/ou de gardiennage des moyens de transport pendant les opérations ;
- Coûts de rebouchage des trous effectués pour la fixation du Matériel, selon le souhait du Client.

4.5 Dépôt de garantie

Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie par chèque, servant à couvrir toute majoration tarifaire justifiée. À défaut de réception de ce dépôt dans les 5 jours suivant la demande, le Prestataire peut annuler la Commande sans frais pour aucune des parties.

4.6 Non-utilisation

En cas de non-utilisation du Matériel ou de la Prestation, quelle qu'en soit la cause, le Client demeure redevable de l'intégralité des sommes dues.

ARTICLE 6

OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à :

- Mettre en œuvre tous les moyens raisonnablement disponibles pour la réalisation de la Commande, y compris la livraison, le montage et le démontage le cas échéant ;
- Communiquer au Client un planning de livraison et de reprise en temps utile ;
- Organiser, à la demande du Client, une visite technique des lieux, soit à une date fixée par le Prestataire sans frais supplémentaires, soit à une date fixée par le Client sous réserve de disponibilité et à ses frais ;
- Informer le Client sans délai de tout élément susceptible de perturber la réalisation de la Commande ;
- Fournir, sur demande expresse et écrite, tout justificatif de conformité et d'agrément du Matériel loué ;
- Respecter la confidentialité des données communiquées par le Client, sur demande expresse de ce dernier ;
- Informer le Client dans les meilleurs délais en cas de survenance d'une situation déclenchant une majoration tarifaire ;
- Adopter un comportement loyal et respectueux envers le Client et toute personne rencontrée pendant la Prestation.

ARTICLE 7

OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1 Obligations générales

Le Client s'engage à :

- Régler dans les délais impartis toute somme due au Prestataire ;
- Effectuer toute démarche administrative lui incombant ainsi que toute vérification relative à l'installation ;
- S'assurer de la conformité de l'utilisation du Matériel aux dispositions légales en vigueur ;
- Informer le Prestataire de toute contrainte d'accès au lieu d'installation et de toute spécificité technique relative au site (canalisations, câbles, obstacles, etc.) ;
- Se conformer au planning de livraison et de reprise, ainsi qu'au plan d'implantation éventuel ;
- Être présent au début et à la fin des opérations pour confirmer la livraison et le montage. En cas d'absence, la livraison est réputée tacitement acceptée ;
- Libérer l'accès au lieu de livraison pour les véhicules du Prestataire ;
- Ne pas s'ingérer dans les travaux de livraison, montage, démontage et reprise ;
- Garantir le Prestataire contre tout recours de l'exploitant ou du propriétaire du lieu ;
- Ne pas sous-louer ni céder le Matériel à un tiers sans autorisation expresse du Prestataire ;
- Utiliser le Matériel conformément à sa destination normale et aux guides d'utilisation transmis par le Prestataire ;
- Assurer à ses frais le gardiennage du Matériel dès la livraison et jusqu'à la reprise totale ;
- Adopter un comportement loyal et respectueux envers le Prestataire et ses équipes.

6.2 Interdictions

Le Client ne peut apporter aucune modification, transformation, réparation, clouage, perçage, pose d'adhésif ou peinture sur le Matériel loué sans autorisation expresse et écrite du Prestataire. Toute intervention non autorisée entraînant des dommages est directement imputable au Client. Seul le personnel du Prestataire est habilité à monter, démonter, déplacer, modifier ou réparer le Matériel.

6.3 Accès et sécurité

Le Client s'engage à laisser libre accès au Matériel installé à tout représentant du Prestataire ou à toute autorité administrative, judiciaire ou de police. Les portes des structures ne doivent en aucun cas être obstruées ou condamnées, de l'intérieur ou de l'extérieur.

6.4 Énergie électrique

Dans le cas où le Prestataire est en charge de l'énergie électrique, le Client s'interdit toute ouverture des appareils, des armoires électriques et tout branchement électrique sans accord exprès préalable. Dans le cas où le Client est en charge de l'énergie électrique, il est responsable du raccordement et de la vérification des puissances nécessaires.

LIVRAISON, CONSIGNE ET REPRISE

8.1 Conditions de livraison

La livraison est effectuée selon les modalités convenues dans la Commande. La présence du Client ou d'un représentant dûment habilité est obligatoire lors de la livraison et de la reprise du Matériel. Le Client reconnaît recevoir le Matériel en bon état, apte au fonctionnement et conforme aux normes d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Le Matériel demeure sous la garde du Client à compter de la livraison et jusqu'à la reprise effective par le Prestataire, même en cas de décalage de la reprise.

8.2 État de propreté à la livraison

L'ensemble du Matériel est livré propre, lavé et conditionné par les équipes du Prestataire. Le Client s'engage à prendre en charge le Matériel dans cet état et à le maintenir dans des conditions d'usage et de stockage appropriées pendant toute la durée de la mise à disposition.

8.3 Système de conditionnement par casiers

Pour des raisons logistiques, certains produits (verres, vaisselle, art de la table, etc.) sont conditionnés, lavés et livrés dans des casiers ou unités de rangement standardisés, toujours livrés complets.

La Commande du Client, telle qu'elle figure au devis et à la facture, indique la quantité commandée par le Client (ci-après la « Quantité Commandée »). Toutefois, pour permettre un conditionnement optimal, le Prestataire livre systématiquement des casiers entiers, ce qui peut conduire à la livraison d'une quantité supérieure à la Quantité Commandée (ci-après la « Quantité Livrée »).

Exemple : pour une commande de 70 flûtes à champagne conditionnées en casiers de 49 unités, la Quantité Livrée sera de 98 flûtes (2 casiers complets). Le Client ne sera facturé que sur la base de 70 flûtes, conformément à sa Commande.

Le Client reconnaît et accepte expressément ce principe de conditionnement. La Quantité Livrée est mentionnée sur le bon de livraison signé par le Client. C'est cette Quantité Livrée qui constitue la référence pour l'évaluation des manquants au retour.

8.4 Bon de livraison

Lors de la livraison, le Client ou son représentant dûment habilité signe un bon de livraison mentionnant la Quantité Livrée. La signature de ce bon vaut reconnaissance par le Client de la réception du Matériel en bon état et en quantité conforme à la Quantité Livrée. En cas d'absence du Client ou de refus de signature, la livraison est réputée conforme et aucune contestation ultérieure sur l'état ou la quantité à la livraison ne sera admise.

8.5 Obligations de reconditionnement avant reprise

Préalablement à la reprise par les équipes du Prestataire, le Client s'engage à restituer le Matériel conditionné exactement de la même manière qu'il lui a été livré, à savoir :

- Rangé dans ses casiers, bacs ou unités de conditionnement d'origine, par catégorie et par type d'article ;
- Trié et remplacé selon le même ordonnancement que celui constaté à la livraison ;
- Emballé et protégé conformément au conditionnement d'origine.

Le Matériel est restitué sale, le lavage étant assuré par le Prestataire après reprise. Toutefois, le Client s'assure que les articles sont vidés de tout résidu alimentaire, liquide ou autre contenu avant d'être reconditionnés dans les casiers.

En cas de non-respect de ces obligations de reconditionnement, le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client les frais supplémentaires de manutention, de tri et de reconditionnement engagés par ses équipes, sur la base de son tarif horaire en vigueur, communiqué sur demande.

8.6 Bon de récupération et constat au retour

À l'issue de l'événement, un bon de récupération est établi par les équipes du Prestataire, mentionnant la quantité effectivement récupérée de chaque article. Ce bon est soumis à la signature du Client sur place. En cas d'absence du Client lors de la reprise, le bon de récupération lui est transmis par email dans les meilleurs délais pour signature électronique.

La signature du bon de récupération, ou l'absence de contestation écrite dans un délai de 24 heures suivant sa transmission par email, vaut acceptation irrévocable par le Client des quantités et états constatés. Aucune contestation ultérieure ne sera recevable.

Les manquants sont établis par comparaison entre la Quantité Livrée (bon de livraison) et la quantité effectivement récupérée (bon de récupération).

8.7 Retard de reprise

La rétention par le Client du Matériel au-delà de la date de reprise prévue entraîne de plein droit une pénalité d'immobilisation de 30 % du montant total TTC de la Commande par jour d'immobilisation, à compter du lendemain de la date de reprise prévue jusqu'au jour de reprise effective inclus. Le Prestataire pourra en outre solliciter des dommages et intérêts, et reprendre possession du Matériel par toute voie de droit.

8.8 Visite technique

À la demande du Client une fois la Commande confirmée, le Prestataire peut organiser une visite technique des lieux, soit à une date fixée par le Prestataire (sans frais supplémentaires), soit à une date fixée par le Client (sous réserve de disponibilité, à la charge du Client pour un montant convenu).

ARTICLE 9

RESPONSABILITÉ, CASSE, PERTE ET VOL

8.1 Assurance du Prestataire

Le Prestataire déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité civile d'exploitation et professionnelle couvrant les dommages matériels et corporels qu'un tiers pourrait subir du fait de son intervention.

8.2 Assurance du Client

Le Client professionnel déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle et exploitation. Le Client particulier s'engage à étendre son contrat d'assurance RC pour couvrir la location. Sur demande du Prestataire, le Client fournit son attestation d'assurance dans les meilleurs délais. Le Prestataire se réserve le droit de ne pas procéder à la livraison en l'absence de communication de cette attestation.

8.3 Responsabilité du Client sur le Matériel

À compter de la livraison du Matériel et jusqu'à sa reprise effective, le Client est seul responsable de la garde du Matériel, quelles qu'en soient les causes (casse, perte, vol, détérioration). Cette responsabilité s'applique à l'ensemble des clients du Prestataire, sans exception, que le Matériel soit loué à titre onéreux ou gracieux, et indépendamment de toute remise commerciale accordée sur la Commande.

8.4 Évaluation des manquants et franchise

Les manquants (articles cassés, perdus ou volés) sont constatés par comparaison entre la Quantité Livrée figurant sur le bon de livraison et la quantité effectivement récupérée figurant sur le bon de récupération, conformément à l'article 7.

La valorisation de chaque article manquant est établie sur la base de la liste tarifaire interne du Prestataire, fixant le prix unitaire de remplacement par catégorie de produit (ci-après le « Tarif de Remplacement »). Cette liste est disponible sur simple demande auprès des équipes du Prestataire. Elle s'applique telle qu'en vigueur au jour de la Commande.

Une franchise de 5 % du montant total TTC de la Commande est appliquée au bénéfice du Client :

- Si la valeur totale des manquants, calculée selon le Tarif de Remplacement, est inférieure ou égale à 5 % du montant total TTC de la Commande, aucune surfacturation n'est appliquée au Client au titre de la casse, perte ou vol ;
- Si la valeur totale des manquants excède 5 % du montant total TTC de la Commande, seul le montant excédant ce seuil de franchise est facturé au Client.

Exemple illustratif : pour une Commande de 1 000 € TTC, le seuil de franchise est de 50 €. Si la valeur des manquants est de 80 €, le Client sera facturé de 30 € (80 € - 50 €). Si la valeur des manquants est de 40 €, aucune facturation supplémentaire n'est appliquée.

Cette franchise s'applique à l'ensemble de la Commande, tous produits confondus, sauf souscription d'une assurance complémentaire telle que décrite à l'article 8.5 ci-dessous et à l'Annexe 1.

8.5 Assurances complémentaires casse et perte

Le Prestataire propose deux formules d'assurance complémentaire optionnelles, permettant au Client de s'affranchir de toute surfacturation liée à la casse, la perte ou le vol :

Formule 1 — Assurance complète (tous produits)

Moyennant une cotisation de X % du montant total HT de la Commande, le Client est intégralement couvert contre la casse, la perte et le vol sur l'ensemble des produits de sa Commande. Aucune surfacturation ne pourra être appliquée au titre des manquants, quelle que soit leur valeur.

Formule 2 — Assurance par catégorie de produits

Moyennant une cotisation de X % du montant total HT de la Commande, le Client est couvert contre la casse, la perte et le vol sur une ou plusieurs catégories de produits définies à la souscription (exemple : verres, vaisselle, art de la table). Aucune surfacturation ne pourra être appliquée au titre des manquants sur les catégories couvertes. Les catégories non couvertes restent soumises au régime de franchise de l'article 8.4.

Ces assurances complémentaires doivent être souscrites au plus tard lors de la confirmation de la Commande. Elles ne peuvent être souscrites après la livraison du Matériel. Le détail des conditions de ces assurances est précisé à l'Annexe 1 des présentes CG.

8.6 Limitation de responsabilité du Prestataire

Le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens. Sa responsabilité est limitée au montant effectivement payé par le Client pour la Commande. Toute mise en cause devra faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au plus tard dans l'année suivant l'inexécution alléguée, précisément motivée. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects (perte d'exploitation, atteinte à l'image, préjudice commercial, etc.).

8.7 Force majeure et intempéries

Le prix total de la Commande reste dû même en cas de non-utilisation du Matériel résultant de grèves, pannes d'électricité, intempéries, ou tout autre événement de force majeure survenant une fois le Matériel installé. En cas de destruction totale ou partielle du Matériel sous la garde du Client causée par un événement fortuit ou de force majeure, la totalité du montant de la location reste due, sous réserve des assurances complémentaires souscrites conformément à l'article 8.5.

ARTICLE 10

CONDITIONS SPÉCIFIQUES À LA VENTE

9.1 Transfert des risques

Les risques liés à la perte ou à la détérioration du Matériel vendu sont transférés au Client lors de la mise à disposition du Matériel, que le Client en soit ou non propriétaire.

9.2 Réserve de propriété

Le Matériel vendu reste l'entière propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral et effectif du prix. Jusqu'au transfert de propriété, le Client détient le Matériel en qualité de dépositaire, doit le conserver avec soin et s'interdit de le revendre, donner en gage ou faire l'objet de toute autre mesure de sûreté sans accord écrit préalable du Prestataire.

9.3 Garantie des vices cachés

Le Matériel vendu bénéficie d'une garantie des vices cachés pendant 2 ans à compter de la découverte du vice, sous réserve du paiement intégral du prix. La garantie ne couvre pas les détériorations résultant d'une utilisation anormale, d'une négligence, de conditions météorologiques ou de toute cause non imputable au Prestataire. En cas de vice avéré, la responsabilité du Prestataire se limite à la réparation ou au remplacement du Matériel, à l'exclusion de tout autre dédommagement.

9.4 Conditions météorologiques

Le Client reconnaît que le Matériel est susceptible d'être affecté par les conditions météorologiques. À compter de la mise à disposition, le Client assume l'entière responsabilité des conséquences liées aux intempéries (surcharge due à la neige, soulèvement en cas de vent, détérioration, etc.). Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de dommages survenus en raison de conditions météorologiques incompatibles avec l'utilisation du Matériel.

ARTICLE 11

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT À L'IMAGE

10.1 Propriété intellectuelle

La Commande ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur les supports, créations, inventions, études, dessins, modèles, logiciels ou progiciels mis en œuvre par le Prestataire. Le Client acquiert un simple droit d'utilisation dans le cadre strict de la Commande. Toute reproduction ou exploitation à d'autres fins est interdite.

10.2 Droit à l'image

Sauf convention écrite contraire, le Client autorise le Prestataire à prendre des photographies et vidéos, intérieures et extérieures, du Matériel installé, dans le respect des dispositions relatives à la vie privée. Le Client autorise également le Prestataire à utiliser son logo à des fins de référence commerciale et de communication.

ARTICLE 12

SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire se réserve le droit de recourir partiellement ou totalement à la sous-traitance pour la réalisation de la Commande. Le Client est informé que le Prestataire travaille avec un réseau de partenaires. Le Prestataire

demeure pleinement responsable de l'exécution de la Commande vis-à-vis du Client. Toute réclamation liée à l'exécution de la Commande doit être adressée exclusivement au Prestataire.

ARTICLE 13

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'exécution de la Commande sont strictement nécessaires à son bon déroulement et ne sont pas communiquées à des tiers, sauf aux sous-traitants intervenant dans sa réalisation et sous obligation de confidentialité.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité de ses données. Pour exercer ces droits, il peut contacter le Prestataire à l'adresse suivante : contact@introuvable-events.fr.

ARTICLE 14

CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie pendant la durée de la Commande et pour une période de 5 ans après son achèvement. Sont considérées comme confidentielles toutes informations de toute nature relatives à la structure, l'organisation, les affaires et les projets de chaque partie.

Sous réserve d'un accord préalable, le Client autorise le Prestataire à le mentionner en tant que référence commerciale dans ses documents de communication.

ARTICLE 15

DIVERS

14.1 Élection de domicile

Les parties personnes morales élisent domicile en leur siège social respectif. Le Client personne physique élit domicile à l'adresse de facturation communiquée au Prestataire.

14.2 Non-renonciation

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une disposition des présentes CG ne peut être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite disposition.

14.3 Divisibilité

Si l'une des dispositions des présentes CG est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent pleinement en vigueur.

14.4 Droit applicable et juridiction

Les présentes CG sont soumises au droit français. En cas de litige découlant de leur validité, interprétation ou exécution, les parties conviennent de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lille Métropole, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé. Les parties s'efforceront de régler tout différend à l'amiable préalablement à toute action judiciaire.

POLITIQUE CASSE, PERTE, VOL ET ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES

La présente annexe détaille les conditions applicables en matière de casse, perte et vol de Matériel, ainsi que les formules d'assurance complémentaire proposées par Introuvable.

1. Principe général de responsabilité

Le Client est responsable de l'intégralité du Matériel qui lui est livré, de la livraison jusqu'à la reprise effective par les équipes d'Introuvable. Cette responsabilité s'applique sans distinction :

- Que le Matériel soit loué à titre onéreux ou mis à disposition à titre gracieux ;
- Qu'une remise commerciale ait été accordée ou non sur la Commande ;
- Que le Client soit un professionnel ou un particulier.

2. Quantités de référence et bons documentaires

La gestion des manquants repose sur deux documents contractuels :

- Le bon de livraison, signé par le Client à la livraison, mentionnant la Quantité Livrée (casiers complets). Ce document fait foi quant aux quantités mises sous la garde du Client ;
- Le bon de récupération, signé par le Client sur place à la reprise, ou transmis par email dans les 24 heures pour signature électronique. Ce document fait foi quant aux quantités effectivement restituées. L'absence de contestation écrite dans les 24 heures suivant la transmission par email vaut acceptation irrévocable.

Les manquants sont calculés par différence entre la Quantité Livrée (bon de livraison) et la quantité récupérée (bon de récupération), article par article et par catégorie.

3. Valorisation des manquants — Tarif de Remplacement

Chaque article manquant est valorisé sur la base du Tarif de Remplacement Introuvable, liste tarifaire interne établissant le prix unitaire de remplacement par catégorie de produit.

Cette liste est disponible sur simple demande auprès des équipes Introuvable (contact@introuvable-events.fr). Elle est communiquée au Client sur demande avant la Commande. Le Tarif de Remplacement applicable est celui en vigueur au jour de la signature du devis.

Exemples indicatifs (non contractuels, sous réserve du tarif en vigueur) :

- Verre en cristal : prix de remplacement selon liste tarifaire en vigueur ;
- Verre standard : prix de remplacement selon liste tarifaire en vigueur ;
- Toute autre catégorie : prix de remplacement selon liste tarifaire en vigueur.

4. Franchise de 5 %

Une franchise de 5 % du montant total TTC de la Commande est accordée au Client pour absorber les manquants courants liés à l'usage normal du Matériel lors d'un événement.

Modalités d'application :

- Seuil de franchise = 5 % × montant total TTC de la Commande ;
- Valeur totale des manquants = somme des (quantités manquantes × Tarif de Remplacement unitaire) par article ;
- Montant facturé au Client = valeur totale des manquants – seuil de franchise, si positif ; zéro dans le cas contraire.

La franchise s'applique globalement sur l'ensemble de la Commande, tous produits et catégories confondus, sauf souscription d'une assurance complémentaire.

5. Assurance complémentaire — Formule 1 : Couverture complète

Cotisation : X % du montant total HT de la Commande, ajoutée au devis à la demande du Client.

Couverture : intégralité des produits de la Commande, sans plafond.

Effet : en cas de souscription, aucune surfacturation ne peut être appliquée au Client au titre de la casse, la perte ou le vol, quelle que soit la valeur totale des manquants constatés.

Conditions :

- La souscription doit intervenir au plus tard lors de la confirmation de la Commande ;
- Elle ne peut être souscrite après la livraison du Matériel ;
- Elle ne couvre pas les dommages résultant d'une utilisation manifestement anormale, d'actes intentionnels ou de fautes lourdes du Client.

6. Assurance complémentaire — Formule 2 : Couverture par catégorie

Cotisation : X % du montant total HT de la Commande, ajoutée au devis à la demande du Client.

Couverture : une ou plusieurs catégories de produits définies contractuellement lors de la souscription (exemple : verres, vaisselle, art de la table, mobilier, etc.). Les catégories couvertes sont expressément mentionnées dans le devis.

Effet :

- Sur les catégories couvertes : aucune surfacturation au titre des manquants ;
- Sur les catégories non couvertes : le régime de franchise de 5 % de l'article 8.4 s'applique normalement.

Conditions : mêmes conditions de souscription que la Formule 1 ci-dessus.

Pour souscrire à l'une de ces formules ou pour toute question, contactez votre conseiller Introuvable : contact@introuvable-events.fr

OPTION SÉRÉNITÉ INTEMPÉRIES

L'Option Sérénité Intempéries est une garantie commerciale optionnelle proposée par Introuvable, permettant au Client de sécuriser un événement en plein air contre les aléas météorologiques. Elle ne constitue pas un contrat d'assurance.

1. Souscription et tarif

L'Option est souscrite au plus tard lors de la confirmation de la Commande et ne peut en aucun cas l'être après la livraison du Matériel. Son tarif est de 10 % du montant HT de la Commande, ajouté au devis à la demande du Client.

2. Déclencheur

L'Option s'active uniquement en cas de vigilance météorologique orange ou rouge émise par Météo-France pour le département du lieu de l'événement (pluie-inondation, orages, vent violent, neige-verglas ou canicule), couvrant la journée de la livraison, du montage ou de l'événement. La vigilance officielle publiée par Météo-France fait foi entre les parties.

3. Bénéfices

Lorsqu'elle est déclenchée, l'Option se substitue au barème de l'article 3.2 et ouvre droit, au choix du Client et sous réserve de disponibilité :

- au report de l'événement à une date ultérieure, premier report inclus sans pénalité, seuls les éventuels frais de re-livraison restant dus ;
- à la modification du format de l'événement, notamment le passage en configuration intérieure, sans pénalité ;
- à défaut de solution acceptable, à l'annulation de la Commande moyennant un forfait réduit de 35 % du montant TTC, en lieu et place de la pénalité de l'article 3.2.

4. Exclusions

L'Option ne s'applique pas :

- en l'absence de vigilance orange ou rouge de Météo-France (pluie ou vent ordinaires, simple inconfort climatique) ;
- aux intempéries déjà annoncées ou prévisibles à la date de souscription ;
- aux articles fabriqués sur-mesure, aux consommables et aux achats spécifiques mentionnés au devis.

Pour souscrire à l'Option Sérénité Intempéries, contactez votre conseiller Introuvable : contact@introuvable-events.fr