

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – SALIMA FILALI

PROCESSUS DE COMMANDE

Toutes les commandes doivent être reçues par écrit via un devis daté et signé. Les commandes peuvent être passées directement par e-mail à l'adresse : contact@salimafilali.com.

TARIFS

Les tarifs indiqués sur les devis sont exprimés hors transport et hors pose. Le coût du transport est communiqué ultérieurement et intégré à la facture. Il dépend du volume, des délais, de la destination et du groupage des commandes.

TVA

La TVA est appliquée selon la réglementation du pays de livraison :

- Pour la France : 20%
- Pour les USA : Hors Taxes
- Pour les pays de l'Union Européenne : sans TVA pour les entreprises uniquement.
- Suisse : 8.1%

CONDITIONS DE PAIEMENT

Un acompte de 50% est à verser pour validation et lancement de la production de la commande. Le solde de 50% restant est à verser dans les 5 jours après le départ des ateliers de la commande : démarrage de la livraison.

COMMANDE

La production de la commande ne commencera qu'après paiement du montant dû.

Avant la validation de la commande, veuillez soigneusement contrôler les points suivants :

- Vérifiez les spécifications du produit.
- Vérifiez les quantités. Commander correctement les quantités est essentiel, car nous ne pouvons pas garantir une correspondance exacte entre les commandes, au vu du caractère artisanal des produits. Salima Filali recommande d'ajouter un minimum de 10 à 15% de surface supplémentaire pour chaque commande, au vu du caractère unique de chaque commande.
- Vérifiez les conditions et délais de livraison.
- Une fois la production commencée, les commandes ne peuvent être annulées. Tout est produit sur mesure à la commande pour chaque projet.
- Salima Filali peut vous accompagner sur le calepinage et la commande de vos surfaces à décorer. Cet accompagnement peut faire l'objet d'une mission complémentaire.

Salima Filali agit en tant que créatrice et fournisseur de ses décors, mais peut également vous proposer ses services dans les calculs des surfaces nécessaires. Cependant Salima Filali n'assume aucune responsabilité dans les calculs validés par le client lors de la commande. Il appartient au client de valider les calculs de surface lors de la commande.

TRANSPORT ET LIVRAISON

Les produits sont fabriqués à Fès au Maroc. Nous assurons l'importation et l'acheminement jusqu'à l'adresse de livraison.

Le transport est indépendant de la commande de zelliges de Salima Filali.

Nous consultons nos différents transporteurs en fonction de la destination et de la quantité pour vous livrer au mieux dans les meilleurs délais et tarifs.

Les carreaux sont conditionnés dans des boîtes en carton ou dans des caisses en bois en fonction des commandes et des modèles. Les délais de livraison fournis sont des estimations basées sur des moyennes. Les dates de livraison ne peuvent être garanties.

Le transporteur informera le destinataire (client ou personne de contact de livraison) lorsque la marchandise sera prête à être livrée. Lorsqu'une date de livraison a été convenue, il est de la responsabilité du client de s'assurer que quelqu'un soit sur place pour réceptionner la livraison.

La marchandise est livrée au pied de l'immeuble, dans la rue et/ou endroit accessible par un camion jusqu'à 12 tonnes et une plate-forme élévatrice. Il appartient au client d'indiquer s'il y a un problème : rue piétonne, accès difficile pour les transports, etc. Nous ne sommes pas responsables ni organisons le déballage de la palette ou le transfert des cartons sur le chantier ou à l'étage.

Nous ne sommes pas responsables des retards de livraison après que la commande ait quitté notre atelier au Maroc en raison de circonstances indépendantes de notre volonté.

A la livraison :

Tous dommages observés sur la palette, cartons ou carreaux doivent être documentés, photographiés et communiqués dans les 48 heures suivant la livraison. Une description des dommages doit être notée sur le bon de livraison. Toute réclamation doit inclure des photos.

Les quantités doivent être vérifiées et tout produit manquant doit être signalé dans les 48 heures. Nous nous réservons le droit de rejeter les réclamations faites après ce délai.

Salima Filali décline toute responsabilité en cas de casse ou dommage après réception de la commande livrée en bon état.

POIDS ET DIMENSIONS

Chaque mètre carré (épaisseur 12-15 mm) pèse environ 23 kilos auxquels nous devons ajouter pour le transport le poids de l'emballage (palette et protection).

1m2 de zelliges préassemblés en plaques est constitué d'environ 10 à 14 plaques. Ceci est variable selon les modèles et les projets.

DÉLAIS

Tous nos produits sont fabriqués sur commande.

Nos délais varient d'un produit à l'autre et peuvent également être prolongés à certains moments de l'année. Néanmoins, nous essayons de suivre ces délais :

- Décors selon les modèles de la collection proposée : 6 à 8 semaines pour l'expédition, pour les USA 8 à 12 semaines.
- Décors conçus sur mesure : délais variables selon chaque projet.
- Des quantités exceptionnellement importantes : délais variables selon chaque projet.

Tous les délais sont indiqués lors de chaque commande.

RETOURS ET REMBOURSEMENTS

Aucun retour n'est accepté, toutes les commandes sont uniques et produites sur mesure à la demande pour chaque projet c'est pourquoi nous ne pouvons accepter les retours.

Vérification, réclamations et conditions de retour

Le client est tenu de vérifier la conformité, la qualité, la teinte et la quantité des produits livrés avant toute mise en œuvre.

Toute réclamation relative à une non-conformité, un défaut ou une erreur de livraison doit être formulée par écrit (courrier ou e-mail) dans un délai maximum de 48h suivant la réception des produits.

Aucun produit ne doit être posé, découpé ou modifié avant vérification complète qui vaut acceptation de la marchandise par le client.

Toute pose ou utilisation des produits vaut acceptation définitive, et rend impossible toute reprise, échange ou indemnisation, même en cas d'erreur de teinte, de référence ou de lot.

Conditions de retour et d'échange

En cas d'erreur avérée de livraison ou de non-conformité signalée dans les délais, le vendeur procèdera, à son choix, au remplacement ou au remboursement du produit concerné, à condition que :

- Le produit soit restitué intact, non posé, non endommagé et dans son emballage d'origine complet (cartons, palettes, protections, etc.) ;
- Les produits soient disponibles pour enlèvement ou renvoyés selon les modalités convenues entre les parties.

MODIFICATION ET ANNULATION DE COMMANDE

La modification d'une commande, une fois déjà confirmée et payée, devra être faite par écrit et est soumise à approbation. Celle-ci pourra se faire uniquement si la production n'a pas débuté. L'annulation d'une commande ne sera pas remboursée.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Nous fournissons les instructions de pose et d'entretien, aussi bien en PDF envoyées par e-mail ou par téléphone, mais la responsabilité est strictement limitée à la fourniture des décors. Nous ne sommes pas responsables des erreurs ou des mauvaises pratiques lors de la pose, du nettoyage ou de l'entretien des décors. Les décors en zelliges présentent des variations de ton, de texture, de taille et de finition en raison des procédés de fabrication manuels. Chaque pièce est unique.

Ces caractéristiques font partie intégrante du charme du zellige et ne sont pas considérées comme des défauts. Il est de la seule responsabilité de l'acheteur de s'assurer qu'il connaît les caractéristiques du zellige avant de passer une commande.

Le vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- Des frais de dépose, repose, main d'œuvre ou dommages indirects liés à une erreur de livraison ou à un défaut de conformité,
- Ni des conséquences liées à une pose réalisée avant vérification du produit.

Risque naturel d'éclatement de l'email

Un phénomène naturel d'éclatement de l'email peut apparaître sur environ 5% des carreaux, en raison des points de chaux de la terre. Ce risque fait partie des caractéristiques naturelles du zellige et ne saurait engager notre responsabilité.

COMMUNICATION ET PHOTOS DE CHANTIER

Nous demandons à nos clients de nous transmettre des photos des réalisations une fois la pose terminée. Ces images pourront être utilisées à des fins de communication (site internet, réseaux sociaux), sauf refus explicitement notifié par écrit.

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

DROIT APPLICABLE ET LITIGES

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, le litige relèvera de la compétence des tribunaux du ressort de l'entreprise Salima Filali, selon le droit en vigueur dans le pays où est domiciliée la commande.

DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des créations, modèles, dessins, décors, compositions, photographies, textes, logos, noms commerciaux, ainsi que tout contenu figurant sur les supports de communication de **Salima Filali** (site internet, réseaux sociaux, catalogues, devis, documents techniques, etc.) est protégé par le droit d'auteur et par le droit de la propriété intellectuelle.

Ces éléments demeurent la propriété exclusive de **Salima Filali**, sauf mention contraire écrite et explicite.

Aucune reproduction, diffusion, modification ou utilisation, même partielle, ne peut être faite sans l'accord préalable et écrit de **Salima Filali**.

Toute reproduction ou utilisation non autorisée de tout ou partie des éléments précités pourra faire l'objet de poursuites conformément aux lois en vigueur sur la propriété intellectuelle.

Les projets réalisés sur mesure pour un client restent la propriété intellectuelle de **Salima Filali**, qui conserve le droit d'en reproduire les visuels à des fins de communication, sauf refus explicite du client notifié par écrit.

Tous les designs de la collection peuvent être personnalisés selon notre palette de couleurs, selon les quantités souhaitées.
Nous offrons également un service de conception complet où nous créons, ensemble, une composition de zelliges uniques pour votre projet

CONTACT

SALIMA FILALI

contact@salimafilali.com

+41 78 695 09 91 | +33 6 25 28 13 68

www.salimafilali.com

SALIMA FILALI

Créatrice de décors