1. Définition des Termes

1.1 "**Entreprise**" : Fait référence à Protylux SA, fournisseur de produits et services dans le domaine de la plasturgie
1.2 "**Client**" : Désigne toute personne physique ou morale effectuant un achat de produits ou services de plasturgie auprès de l'Entreprise.
1.3 "**Produits**" : Englobe tous les articles manufacturés par l'Entreprise à travers le processus de plasturgie ou autre.
1.4 "**Services**" : Désigne les prestations proposées par l'Entreprise, incluant mais sans s'y limiter, la conception, la fabrication, et la livraison de produits.
1.5 "**Commande**" : Fait référence à toute demande d'achat de Produits ou de Services passée par le Client à l'Entreprise.
1.6 "**Validation de la Commande**" : Se réfère à la confirmation écrite ou électronique émise par l'Entreprise signifiant l'acceptation de la Commande du Client.
1.7 "**Délais de Livraison**" : Désigne la période de temps estimée entre la Validation de la Commande et la réception des Produits ou l'achèvement des Services.
1.8 "**Conformité aux Normes**" : Signifie que les Produits ou les Services répondent aux normes de qualité et aux spécifications convenues entre les parties.
1.9 "**Contrôle Qualité**" : Référence aux procédures et mécanismes mis en place par l'Entreprise pour assurer la qualité des Produits ou des Services.
1.10 "**Force Majeure**" : Englobe tout événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'Entreprise, pouvant affecter la réalisation des Commandes, des Livraisons, ou des Services.

2. Description des Produits et Services

2.1 Produits :
Nous proposons une gamme variée de produits issue de la plasturgie conçus pour répondre aux besoins de divers secteurs industriels. Parmi nos produits figurent, entre autres :
Outils d'injection plastique : Outils de haute précision réalisés par usinage 5 axes et érosion.
Composants Plastiques injectés : Pièces fabriquées par injection plastique, respectant des normes strictes de qualité et de précision dimensionnelle.
Produits de Protection Plastiques : Solutions de protection innovantes et durables, personnalisées selon les exigences du client.
Produits de Conditionnement Plastiques : Articles de conditionnement standards ou sur mesure nécessitant des contraintes hautement spécifiques.
2.2 Services de Plasturgie :
Nous offrons une gamme complète de services de plasturgie visant à répondre aux besoins spécifiques de nos clients. Nos services comprennent :
Conception et Prototypage : Assistance dans la conception initiale des produits, suivi de la création de prototypes pour validation.
Fabrication sur Mesure : Production de pièces plastiques sur mesure, adaptées aux spécifications uniques de chaque client.
Assemblage et Finition : Intégration d'éléments, assemblage de produits finis, et application de finitions spécifiques selon les exigences du client.
Contrôle Qualité Rigoureux : Mise en œuvre de processus de contrôle qualité tout au long du cycle de production pour assurer la conformité aux normes.
2.3 Conformité aux Normes :
Tous nos produits et services de plasturgie sont conformes aux normes industrielles en vigueur. Nous nous engageons à garantir que chaque produit répond aux spécifications convenues avec nos clients et aux normes de qualité les plus élevées de l'industrie.

3. Tarifs et Paiements

3.1 Tarifs :
Les tarifs de nos produits et de nos services sont détaillés dans nos offres ainsi que sur notre site internet pour les produits standards. Les prix indiqués sont en CHF et sont sujets à ajustement en fonction des quantités commandées et des spécifications particulières du client.

3.2 Conditions de Paiement :
3.2.1 Modalités de Paiement : Le paiement doit être effectué par virement bancaire.
3.2.2 Acompte : Pour toute commande d'outillage supérieur à CHF. 20'000.-, un acompte de 30% du montant total peut être requis au moment de la confirmation de la commande.
Pour toute commande d'outillage supérieur à CHF. 50'000.-, un acompte de 50% du montant total peut être requis au moment de la confirmation de la commande.
Le détail concernant les paiements d'acompte est de 30 jours net.
L'entreprise accepte la mise en place de garantie bancaire mais les frais engagés seront à la charge du client.
3.2.3 Paiement Intégral : Le paiement intégral doit être effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison ou de la réalisation des services, sauf accord contraire préalablement convenu entre les parties.
3.3 Frais Supplémentaires :
Des frais supplémentaires tels que les frais de livraison, les taxes locales, les droits de douane, et autres frais connexes peuvent être applicables et sont la responsabilité du client. Tous les frais supplémentaires seront clairement indiqués dans la facture.

3.4 Retard de Paiement :
En cas de retard de paiement, l'entreprise se réserve le droit de facturer des frais de rappel dès le deuxième rappel.

3.5 Modification des Tarifs :
Les tarifs peuvent être sujets à modification par l'entreprise. Les clients seront informés de toute modification potentielle des tarifs avec un préavis raisonnable.

4. Commandes

4.1 Validation de la Commande :
4.1.1 Passation de Commande : Toute commande de produits ou de services doit être passée par écrit, via notre site web, par e-mail ou tout autre moyen de communication accepté par l'entreprise.
4.1.2 Confirmation de Commande : L'entreprise examinera, validera et confirmera la commande par l'émission d'une confirmation de commande dans les 7 jours ouvrable.

4.2 Annulation ou Modification de Commande :
4.2.1 Annulation : Le client peut annuler une commande avant la validation définitive par l'entreprise. Le client peut également annuler une commande après validation de celle-ci. Toutefois, des frais d'annulation peuvent s'appliquer en fonction du stade d'avancement de la production.
4.2.2 Modification : Les modifications de commande ne seront acceptées qu'après accord écrit de l'entreprise. Des coûts supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de modifications substantielles après la validation de la commande.
4.3 Refus de Commande :
L'entreprise se réserve le droit de refuser une commande dans les cas suivants :
- Non-respect des conditions de paiement.
- Indication de spécifications impraticables ou non conformes aux normes de l'entreprise.
- Doutes raisonnables quant à la solvabilité du client.

4.4 Confirmation de la Commande :
La confirmation de la commande, également appelée facture proforma, sera émise par l'entreprise une fois que toutes les spécifications auront été clarifiées et acceptées. Le client est tenu de vérifier attentivement la confirmation de la commande et de signaler toute divergence ou erreur dans les plus brefs délais.

4.5 Responsabilités du Client :
Le client est responsable de la fourniture en temps opportun de toutes les informations, spécifications, et approbations nécessaires pour la réalisation de la commande. Tout retard causé par le client peut influencer les délais de livraison convenus.
Le client aura la tâche d'approuver certaines étapes durant la phase d'un nouveau développement. L'entreprise exécutera les actions nécessaires à la mise en œuvre du projet selon ces approbations. Toutes modifications intervenantes après ces approbations feront l'objet d'une offre et pourront être facturées au client.

5. Livraison et Transport

5.1 Délais de Livraison :
5.1.1 Estimation des Délais : Les délais de livraison sont estimés en fonction des spécifications de la commande et de la disponibilité des produits. Ils seront communiqués au client lors de la validation de la commande.
5.1.2 Facteurs Indépendants de notre Volonté : L'entreprise ne peut être tenue responsable des retards de livraison causés par des circonstances indépendantes de notre volonté, telles que des retards de production, des grèves, des problèmes de transport, ou des événements de force majeure.

5.2 Responsabilités de Livraison :
5.2.1 Frais de Livraison : Les frais de livraison sont à la charge du client, sauf accord contraire. Les frais de livraison dépendent expressément du type de livraison utilisé.
5.2.2 Risques et Transfert de Propriété : Les risques associés aux produits sont transférés au client au moment de la livraison. La propriété des produits est transférée au client une fois le paiement intégral reçu.

5.3 Vérification à la Réception :
5.3.1 Vérification Initiale : Le client est tenu de vérifier la conformité des produits livrés dès réception. Toute réclamation concernant des dommages ou des défauts apparents doit être signalée à l'entreprise dans les 5 jours suivant la réception.
5.3.2 Réserve de Propriété : En cas de non-paiement intégral, l'entreprise se réserve le droit de reprendre possession des produits livrés.

5.4 Livraisons Partielles :
L'entreprise se réserve le droit de procéder à des livraisons partielles si cela est nécessaire pour respecter les délais de livraison convenus. Dans ce cas, chaque livraison partielle sera traitée comme une transaction distincte.

5.5 Options de Livraison :
Le client peut choisir parmi différentes options de livraison. Ces options peuvent inclure des services de transport express, assurance, ou autres options spécifiques. Les frais des différentes options seront communiqués au client une fois le choix définis.

6. Qualité et Conformité

6.1 Contrôle Qualité :
6.1.1 Engagements de Qualité : L'entreprise s'engage à maintenir des normes de qualité élevées tout au long du processus de fabrication des produits.
6.1.2 Processus de Contrôle : Des procédures de contrôle qualité rigoureuses sont en place pour assurer la conformité aux spécifications convenues. Ces contrôles sont effectués à différentes étapes de la production.

6.2 Conformité aux Spécifications :
6.2.1 Respect des Spécifications : Les produits fournis par l'entreprise seront conformes aux spécifications détaillées dans le cahier des charges du client et aux normes de qualité de l'industrie.
6.2.2 Réclamations et Non-Conformité : En cas de non-conformité des produits livrés aux spécifications convenues, le client est tenu de signaler le problème.

6.3 Réparations et Remplacements :
6.3.1 Procédure de Réclamation : En cas de non-conformité, le client doit informer l'entreprise par écrit et fournir des détails complets sur la nature du défaut.
6.3.2 Options de Résolution : L'entreprise se réserve le droit de proposer des réparations, des remplacements ou d'autres solutions appropriées pour résoudre tout problème de non-conformité.

6.4 Garanties :
6.4.1 Garanties Légales : Les produits sont couverts par les garanties légales applicables.
6.4.2 Limites de Garantie : Les garanties ne couvrent pas les dommages causés par une mauvaise utilisation, une négligence, ou des modifications non autorisées apportées aux produits après la livraison.

7. Réclamations et Retours

7.1 Procédure de Réclamation :
7.1.1 Notification : Le client doit notifier l'entreprise de toute réclamation concernant des dommages, des défauts ou toute autre non-conformité dans les 10 jours suivant la réception.
7.1.2 Détails de la Réclamation : La notification de réclamation doit être faite par écrit et comprendre tous les détails pertinents, y compris des photographies pour faciliter l'évaluation.

7.2 Politique de Retour :
7.2.1 Approbation Préalable : Avant tout retour de produits, le client doit obtenir l'approbation écrite de l'entreprise. Les instructions de retour seront fournies lors de l'approbation.
7.2.2 Produits Non Conformes : Les produits de retournés en raison de non-conformité seront évalués par l'entreprise, et des mesures correctives seront prises conformément à la section 6 (Qualité et Conformité).

7.3 Conditions de Retour :
7.3.1 Produits Endommagés : Les produits retournés doivent être dans leur emballage d'origine, non utilisés et accompagnés de tous les accessoires fournis.
7.3.2 Frais de Retour : Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas de non-conformité des produits ou d'erreur de la part de l'entreprise.

7.4 Remboursements et Crédits :
7.4.1 Remboursements : En cas de non-conformité confirmée, l'entreprise peut proposer un remboursement intégral ou partiel, selon la gravité de la situation.
7.4.2 Crédits : L'entreprise peut, à sa discrétion, offrir des crédits applicables à des commandes futures en lieu et place d'un remboursement.

7.5 Limitations :
La politique de réclamations et retours ne s'applique pas dans les cas suivants :
- Dommages résultant d'une utilisation impropre ou d'un entretien inadéquat.
- Produits modifiés ou altérés sans l'autorisation de l'entreprise.

8. Responsabilités et Limitations

8.1 Limitation de Responsabilité :

8.1.1 Responsabilité Directe : La responsabilité de l'entreprise envers le client est limitée au coût total des produits ou des services fournis.

8.1.2 Exclusions : En aucun cas, l'entreprise ne sera tenue responsable des dommages indirects, des pertes de bénéfices, de la perte d'opportunité commerciale, ou de tout autre préjudice financier indirect.

8.2 Force Majeure :

8.2.1 Événements Imprévisibles : Ni l'entreprise ni le client ne seront tenus responsables des retards ou des manquements à leurs obligations contractuelles causés par des événements échappant à leur contrôle raisonnable, tels que des catastrophes naturelles, des actes de guerre, ou des grèves.

8.2.2 Notification : En cas de survenance d'un événement de force majeure, la partie affectée doit en informer immédiatement l'autre partie par écrit, en détaillant la nature et la durée prévue de l'impact.

8.3 Utilisation Appropriée des Produits :

8.3.1 Responsabilité du Client : Le client est responsable de l'utilisation appropriée des produits conformément aux instructions fournies par l'entreprise. L'entreprise ne sera pas tenue responsable des dommages résultant d'une utilisation inappropriée ou d'un non-respect des instructions d'utilisation.

8.4 Exclusion de Responsabilité :

8.4.1 Cas Spécifiques : La responsabilité de l'entreprise ne couvre pas les dommages causés par des modifications non autorisées apportées aux produits après la livraison, ou par une utilisation en dehors des spécifications recommandées.

8.4.2 Perte ou Endommagement en Transit : L'entreprise ne sera pas tenue responsable des pertes ou des dommages survenus pendant le transport.

8.5 Indemnisation Mutuelle :

Les parties conviennent de se libérer mutuellement de toute responsabilité et de s'indemniser mutuellement de tout préjudice résultant de la violation de ces conditions générales de vente, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

9. Résiliation du Contrat

9.1 Résiliation par Consentement Mutuel :

9.1.1 Accord Écrit : Le présent contrat peut être résilié à tout moment par consentement mutuel des deux parties. La résiliation doit être formalisée par écrit et signée par les représentants autorisés des deux parties.

9.2 Résiliation pour Non-Respect des Conditions :

9.2.1 Non-Respect : En cas de non-respect significatif par l'une des parties des termes et conditions du présent contrat, l'autre partie peut résilier le contrat après avoir notifié par écrit la partie défaillante et lui avoir accordé un délai raisonnable pour remédier à la situation.

9.2.2 Impayés : En cas de non-paiement des montants dus par le client dans les délais spécifiés, l'entreprise se réserve le droit de résilier le contrat après notification écrite.

9.3 Conséquences de la Résiliation :

9.3.1 Retour de Biens : En cas de résiliation, le client doit retourner immédiatement tous les biens non payés à l'entreprise, et ce, sans aucune indemnisation.

9.3.2 Paiements Dus : En cas de résiliation, tous les paiements dus à l'entreprise restent exigibles et doivent être réglés dans les 10 jours suivant la résiliation.

9.4 Résiliation pour Force Majeure :

9.4.1 Impossibilité d'Exécution : Si l'exécution du contrat est rendue impossible en raison d'un événement de force majeure prolongé, les parties peuvent résilier le contrat sans encourir de responsabilité.

9.4.2 Notification : La partie affectée par un événement de force majeure doit en informer immédiatement l'autre partie par écrit, détaillant la nature et la durée prévue de l'impact.

9.5 Effets de la Résiliation :

9.5.1 Retour des Informations Confidentielles : En cas de résiliation, toutes les informations confidentielles échangées entre les parties doivent être retournées ou détruites conformément aux dispositions de la section 11 (Confidentialité).

9.5.2 Survie des Clauses : Les clauses relatives à la confidentialité, à la responsabilité, et aux limitations de responsabilité survivront à la résiliation du contrat.

10. Confidentialité

10.1 Définition de l'Information Confidentielle :

10.1.1 Portée : "Information Confidentielle" désigne toute information non publique, y compris, mais sans s'y limiter, les données techniques, les plans, les spécifications, les données clients, les stratégies commerciales, et toute autre information sensible ou propriétaire échangée entre les parties.

10.2 Engagement de Confidentialité :

10.2.1 Obligations : Les deux parties s'engagent à maintenir la confidentialité de toute Information Confidentielle reçue de l'autre partie.

10.2.2 Utilisation Restreinte : L'Information Confidentielle ne peut être utilisée que dans le cadre de l'exécution du présent contrat et ne doit pas être divulguée à des tiers sans le consentement écrit préalable de la partie émettrice.

10.3 Exceptions à la Confidentialité :

10.3.1 Information Publique : Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas à l'Information Confidentielle qui est ou devient publique sans violation du présent contrat.

10.3.2 Divulgation Requise par la Loi : Si l'une des parties est tenue de divulguer une Information Confidentielle en vertu de la loi, elle doit en informer immédiatement l'autre partie.

10.4 Durée de la Confidentialité :

10.4.1 Période de Confidentialité : Les obligations de confidentialité survivront à la résiliation du contrat et resteront en vigueur pendant une période de 3 années à compter de la date de divulgation de l'Information Confidentielle.

10.5 Mesures de Protection :

10.5.1 Précautions Raisonnables : Les parties prendront des mesures raisonnables pour protéger l'Information Confidentielle, y compris, mais sans s'y limiter, la restriction de l'accès à l'information aux employés nécessaires et la mise en place de politiques internes de protection de la confidentialité.

10.6 Retour ou Destruction de l'Information :

À la demande de la partie émettrice, ou à la résiliation du contrat, la partie réceptrice s'engage à retourner ou détruire toute copie de l'Information Confidentielle, sauf si la conservation de ces informations est requise par la loi.

11. Droit Applicable et Règlement des Litiges

11.1 Loi Applicable :

11.1.1 Choix de la Loi : Le présent contrat est régi et interprété conformément aux lois en vigueur à la juridiction exclusive des tribunaux compétents de Fribourg à l'exclusion de ses dispositions de conflit de lois.

11.2 Règlement des Litiges :

11.2.1 Négociation : En cas de litige, les parties s'efforceront de résoudre le différend par des négociations de bonne foi dans un délai raisonnable.

11.2.2 Médiation : Si la négociation n'aboutit pas, les parties peuvent convenir de recourir à la médiation avant d'engager des procédures judiciaires.

11.2.3 Juridiction : Tout litige non résolu par négociation ou médiation sera porté devant les tribunaux compétents de Fribourg, qui auront une juridiction exclusive pour régler le différend.

11.3 Frais Juridiques :

11.3.1 Frais de Règlement : Les frais liés au règlement des litiges, y compris les frais d'avocat, seront supportés par la partie ayant été jugée responsable, sauf décision contraire du tribunal.

12. Modifications des Conditions Générales

12.1 Modification unilatérale :

12.1.1 Droit de Modification : L'entreprise se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes conditions générales à tout moment.

12.1.2 Notification des Modifications : En cas de modification, l'entreprise informera le client des changements par courrier électronique ou tout autre moyen de communication approprié.

12.2 Acceptation des Modifications :

12.2.1 Notification de Refus : Le client peut refuser les modifications en notifiant l'entreprise dans les 5 jours suivant la réception de la notification de modification.

12.2.2 Acceptation Tacite : En l'absence de notification de refus dans le délai spécifié, les modifications seront réputées acceptées par le client.

12.3 Conséquences du Refus :

12.3.1 Résiliation : En cas de refus des modifications, l'entreprise et le client peuvent convenir de résilier le contrat conformément à la section 9 (Résiliation du Contrat).

12.3.2 Maintien des Conditions Précédentes : En cas de résiliation, les conditions générales antérieures demeureront en vigueur jusqu'à la résolution complète des engagements en cours.

12.4 Consultation des Conditions Générales :

12.4.1 Consultation en Ligne : Les conditions générales en vigueur seront toujours disponibles en ligne sur le site web de l'entreprise, et le client est encouragé à les consulter régulièrement.

12.4.2 Demande de Copie : Le client peut également demander une copie des conditions générales en vigueur à tout moment en contactant le service client de l'entreprise.

13. Date d'Entrée en Vigueur

13.1 Date d'Effet :

13.1.1 Entrée en Vigueur : Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter du 01 février 2024

14. Acceptation du Client

Le Client accepte expressément les CGV. Il déclare en avoir connaissance et renonce à se prévaloir de tout autre document.

Coordonnées du médiateur

Fait à Rossens, le 21/01/2024
La société Protylux SA, représentée par Steve Senn