

Service de Dauphin France SAS

Version: Septembre 2025

Les présentes conditions de service et de prix s'appliquent subordonnées aux conditions générales de ventes de Dauphin France SAS pour les contrats avec les sociétés (CGV).
Retrouvez les CGV sur Internet, à l'adresse http://www.dauphin-france.com/AGB/CGV_FR.pdf

1. Tarifs

Le présent tarif s'applique aux contrats conclus à compter de 06/2024 jusqu'à la publication de nouveaux tarifs. Tous les tarifs précédents perdent leur validité. Sous réserve d'erreurs et de modifications.

2. Modifications des commandes

Nous nous efforçons de tenir également compte des souhaits de modifications portant sur des commandes déjà confirmées. Cette possibilité n'existe cependant que jusqu'au début de la production. En cas de modifications ne pouvant nous être imputées, nous facturons une contribution aux frais d'administration de € 50,- nets. En cas d'annulation de modèles déjà en fabrication, nous facturons au minimum 30 % de la valeur brute.

3. Livraison

- 3.1 Pour toute livraison à des adresses en France (territoire métropolitain) :
- 3.1.1 Pour les livraisons départ usine nous facturons en supplément au prix de l'objet de la livraison une participation aux frais de transport de :
 - 1. 30,- € HT net par siège
 - 2. 42,- € HT net par table ou gamme selon poids et taille

Pour les meubles de salon et pour les tables, une personne doit être mise à contribution pour le déchargement, sans quoi il est nécessaire commander un pack de service 2 (à préciser avant la livraison).

- 3.1.2 A partir d'une valeur nette des marchandises de € 1.200,- net par envoi, nous livrons franco de port dans vos dépôts.
- 3.2 Pour des livraisons à des adresses hors de la France, les frais de transport font l'objet d'un accord séparé.
- 3.3 Nous nous réservons le choix du type de transport.
- 3.4 Indication du type d'emballage auquel nous avons généralement recours :
400 unités d'emballage = 1 container 20' = 27 m³.
- 3.5 Pour l'envoi de pièces de rechange, nous facturons un forfait de € 10,- jusqu'à € 30,- par envoi, en fonction du poids.

4. Prestations de service particulières :

Sous réserve de disponibilité de nos propres capacités, nous proposons les prestations de service suivantes :

Ensemble de prestations de service 2 : Le transporteur que nous avons mandaté effectue la livraison aux premières portes, déballe les sièges, exécute leur montage, transporte les sièges jusqu'à leur lieu d'utilisation définitif dans les bâtiments et élimine les emballages. Supplément de prix par siège :
€ 30,- net (ne peut faire l'objet d'une remise).
Supplément par meuble de salon : prix sur demande.

5. Versions des modèles

Tous les modèles ne peuvent être livrés que dans les versions spécifiées dans cette liste des prix. Nos produits sont constamment sujets à des améliorations. Nous nous réservons le droit d'effectuer des modifications qui servent le progrès technique ou l'amélioration des produits.

6. Exécutions spéciales

Les exécutions spéciales sont facturées avec des coûts effectifs de confection en sus.

7. Bois

Des teintes spéciales peuvent être appliquées sur demande d'après les modèles d'un échantillon de teinte sur bois contre une majoration par commande et siège. La livraison se fait après réception de la validation de l'échantillon dans le cadre de la durée de livraison régulière.

8. Broderie sur textile et cuir

Les logos d'entreprise peuvent être brodés sur du tissu ou du cuir, conformément aux prescriptions des données numériques à produire par le client. Des coûts supplémentaires effectifs sont facturés selon le motif choisi.

9. Internet, portail partenaires

Nos sites web (p. ex. www.dauphin-france.com, www.trendoffice.com, www.zueco.com) et le portail des partenaires vous mettent à disposition des informations et des téléchargements d'assistance à la vente. N'hésitez pas à utiliser les illustrations, fiches techniques de produits et certificats disponibles pour créer des offres et présentations.

10. Service après-vente

Notre service après-vente ou service consommateurs vous assiste volontiers pour toutes réparations ou livraisons d'éléments de rechange. Afin de pouvoir traiter votre dossier le plus rapidement possible, nous vous prions d'utiliser le formulaire SAV de notre site Internet www.dauphin-group.com (**rubrique Services**). Veuillez toujours nous remettre, par le biais du formulaire sur le site web, votre demande de réparation ou votre commande d'assistance à la clientèle en présentant les caractéristiques du produit (étiquette en dessous de l'assise ou du plateau de table) et la description du défaut (en y joignant une photo). Sans transmission des indications exposées plus haut, nous ne sommes pas en mesure de traiter votre demande ni d'exécuter le service.

Tous les prix indiqués s'appliquent hors TVA légale.
Sous réserve d'erreurs et de modifications.

Conditions de garantie de Dauphin France SAS

Version: Septembre 2025

1. Garantie des défauts de produit

Pour les livraisons de produits de Dauphin aux sociétés, les Conditions Générales de Vente Dauphin France SAS sont appliquées telles que stipulées dans les contrats d'entreprises ("CGV"). La garantie et les responsabilités diverses sont mentionnées à la fin des CGV, voir à l'adresse http://www.dauphin-france.com/AGB/CGV_FR.pdf

2. Garantie

Garantie Indépendamment de la garantie des défauts de produit, Dauphin accorde une garantie aux revendeurs agréés, avec lesquels Dauphin a conclu un contrat sur les produits des marques Dauphin, Dauphin Industry, Trendoffice et Züco pour une durée de 5 ans conformément aux dispositions ci-après. La garantie n'est valable qu'en France. Les droits issus de cette garantie ne sont pas cessibles à un tiers.

2.1 Durée de la garantie

La garantie débute au moment du transfert de risque du produit à l'adresse du revendeur, conformément à l'article 8 des CGV. La durée de la **garantie est de 5 ans (Sequel : 10 ans)**; si les produits sont utilisés plus de 8 heures par jour (travail sur un poste), la durée de la garantie est réduite suivant le barème figurant dans le tableau ci-après (entre parenthèses: pour une période de garantie de 10 ans) :

Durée d'utilisation chez l'utilisateur final		Garantie en mois
1 poste	(220 jours ouvrés/an à 8 h/jour)	60 (120)
2 postes	(220 jours ouvrés/an à 16 h/jour)	30 (60)
3 postes	(220 jours ouvrés/ n à 24 h/jour)	20* (40)
usage permanent	(365 jours/an à 24 h/jour)	12*

* Ne s'applique pas aux sièges déclarés comme destinés spécialement à un usage permanent (fauteuil pivotant 24 heures). Pour ces sièges, la garantie est de 12 mois à compter du transfert de risque au revendeur.

2.2 Prestations de garantie

Les prestations de garantie proposées par Dauphin sont les suivantes :

- fourniture gratuite des pièces de rechange nécessaires à l'élimination du défaut, port et emballage inclus pendant les 5 premières années (10 ans avec une période de garantie de 10 ans).
- SAV mobile se rendant chez le revendeur ou chez son client ("utilisateur final") en France pour y effectuer les réparations sur les produits.

Ces prestations sont assurées comme suit (entre parenthèses: pour une période de garantie de 10 ans) :

Durée de la garantie (en mois)	Pièces	Port et emballage	Déplacement SAV	Main d'oeuvre SAV
0-24	gratuit	gratuit	gratuit	gratuit
25-60 (120)	gratuit	gratuit	64,- €	64,- €/h

Tous ces montants s'entendent net, TVA en sus.
Aucune prestation de garantie n'est fournie après expiration de la durée de la garantie.

2.3 Valeurs limite

Les prestations de garantie ne sont fournies suivant le tableau ci-avant que si la valeur, conformément aux tarifs des pièces de l'élément dénoncé ou à la commission faisant l'objet de la réclamation, ne dépasse pas 500 € H.T. Si elle est supérieure à ce montant, Dauphin facturera dans tous les cas et en totalité les prestations de garantie effectuées. Si le revendeur apporte la preuve qu'il s'agit bien d'une prestation de garantie, Dauphin le créditera d'un avoir au montant de la facture.

2.4 Recours à la prestation de garantie et exclusion

Le recours à la garantie est conditionné par un montage en bonne et due forme du produit concerné, conformément aux instructions de service et de montage (voir notice du produit ou sur le site web).
En vue de recourir à la garantie, le revendeur est tenu de fournir un signalement écrit par le biais du formulaire de contact sur le site web www.dauphin-group.com en l'espace d'un délai d'exclusion de quatre semaines à compter du moment où le défaut a été ou aurait dû être constaté, en présentant les caractéristiques du produit

(étiquette en dessous de l'assise ou du plateau de table), la preuve d'achat ainsi que la description du défaut (en y joignant une photo).

Afin de pouvoir recourir à la garantie, le revendeur est tenu de signaler le défaut en temps voulu, de sorte qu'il n'en résulte pas des dommages consécutifs. Nous déclinons la responsabilité de ces dommages consécutifs.

À la demande du service clients de Dauphin et à fin de prestation de la garantie, le produit doit être retourné à Dauphin dans son emballage d'origine (ou équivalent); le déplacement du service clients en vue de la prestation de service sur place est facturé.

Le revendeur est tenu, à la demande de Dauphin, d'apporter la preuve que les conditions donnant droit à la prestation de garantie sont remplies. Si Dauphin est en mesure de prouver que ces conditions de recours à la garantie ne sont pas remplies, ou s'il existe objectivement un soupçon fondé en ce sens, alors Dauphin est en droit de refuser la garantie à moins que le revendeur puisse prouver que les conditions susmentionnées sont bien remplies.

La prestation de garantie est exclue dans les cas révélant p. ex. un emploi non conforme du produit ou une intervention/maintenance par des tiers, une utilisation non conforme à sa destination, des défauts résultant de conditions climatiques extrêmes, des matières juxtaposées au produit par le client et l'absence d'indication du numéro de commande. Un aperçu final de ces points est publié sur le site web www.dauphin-france.com (**rubrique CGV**).

2.5 Suite d'une demande de garantie injustifiée

Si le revendeur devait signaler un défaut dans le cadre de la garantie, mais dans lequel les conditions de la prestation de garantie selon les termes de cette garantie volontaire ne seraient pas remplies ou il apparaît que des indications erronées ont été faites, les coûts résultant du retour ou du transport du produit seraient à la charge du revendeur. De plus, le revendeur doit supporter les frais, dont les coûts de travail éventuellement en sus, qui sont engendrés chez Dauphin en raison d'un éventuel démontage ou de l'inspection voire encore du transport de retour du produit.

Dès lors que le revendeur, en dépit de l'indication de non intervention de la garantie et des frais à sa charge probablement engendrés par la réparation, souhaite tout de même faire procéder à la réparation, c'est à lui de supporter la charge des coûts des pièces de remplacement et les coûts de travail.

Si le produit n'a pas manifestement révélé le défaut contesté lors de la livraison, c'est à Dauphin de décider, au cas pas cas, si elle souhaite y remédier au moyen d'un geste commercial. Dans un tel cas, le revendeur n'est pas en droit de réclamer une réparation du défaut.

2.6 Prescription

La prétention à la garantie est prescrite après l'échéance du délai de garantie. Dès lors que la prétention intervient pendant la durée de garantie sous couvert des conditions susmentionnées, mais que la prestation de garantie par Dauphin n'a pas encore été réalisée, la prescription est suspendue jusqu'à la réalisation du service.

2.7 Exclusion de la responsabilité

Dans le cadre de la garantie, Dauphin n'est pas responsable des pertes pécuniaires, temps d'arrêt d'activité, appareils de prêt ou location, frais de déplacement, manques à gagner et autres; la responsabilité de Dauphin est limitée à la valeur d'acquisition du produit.

2.8 Accords complémentaires

Les accords complémentaires oraux sont exclus. Les accords complémentaires écrits ne sont engageants que par le visa du responsable de la gestion qualité.

2.9 Compétence juridique

Les parties reconnaissent aux tribunaux locaux: de Nanterre pour la France, compétence exclusive pour trancher leurs litiges, y compris sur les créances nées de chèques et lettres de change.

2.10 Droit applicable

C'est le droit matériel de la France qui est valable. La convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

Tous les prix indiqués s'appliquent hors TVA légale.