COPYMIX FRANCE

# Conditions générales de vente

France métropolitaine et Export

Applicables au 1er novembre 2026

## Partie A – CGV France métropolitaine

Ces conditions s'appliquent aux ventes livrées en France métropolitaine, Corse comprise avec des règles particulières (voir A6).

Applicables au 1er novembre 2026.

Vendeur : COPYMIX, SAS au capital de 521 000 €, siège social : 26 allée Léon Jouhaux, 77183 Croissy-Beaubourg, RCS Meaux 407 649 912, SIRET 407 649 912 00034, TVA intracommunautaire FR35 407 649 912, représentée par Jan Michael Sieg, président.

Notifications contractuelles : direction@copymix.com.

### A1 Champ d'application et documents contractuels

- Nos produits et services s'adressent exclusivement aux professionnels : revendeurs bureautiques, autres revendeurs professionnels et autres professionnels.
- Ils ne sont pas destinés aux consommateurs ni aux non-professionnels.
- Pour les activités décrites en A16, COPYMIX peut aussi vendre à des entreprises utilisatrices, toujours professionnelles.
- Toute commande vaut acceptation des CGV en vigueur à la date de la commande.
- Les présentes CGV prévalent sur tout autre document, notamment les conditions d'achat du client. Seules des conditions particulières acceptées par écrit par COPYMIX peuvent y déroger. Exception : pour la licence, l'utilisation, la garantie et le service après-vente d'un produit ou d'une solution de marque (constructeur, éditeur, opérateur ou partenaire), les conditions de la marque prévalent sur les présentes CGV en cas de différence (A13, A16).
- La solution eMANA et les formations de COPYMIX Partner's Academy sont régies par leurs propres conditions générales, distinctes des présentes et remises au client avant toute commande : pour eMANA, les conditions générales de vente et d'utilisation, version du 28 octobre 2026 ; pour la formation, les conditions générales de vente de COPYMIX Partner's Academy, version 2026-1. Les présentes CGV s'appliquent pour ce que ces conditions ne prévoient pas.

### A2 Ouverture et suivi du compte

L'ouverture d'un compte est soumise à l'accord de COPYMIX. Le client fournit :

- un papier à en-tête de sa société ;
- un extrait Kbis de moins de 3 mois ;
- un RIB ;
- la pièce d'identité du dirigeant ;
- la demande d'ouverture de compte et la fiche de qualification, remplies et signées ;
- les présentes CGV, signées.

La demande d'ouverture donne lieu à une demande de couverture auprès de l'assurance-crédit de COPYMIX.

- Les conditions du compte sont réexaminées après 6 mois d'inactivité.
- COPYMIX peut suspendre ou clôturer un compte en cas de radiation de la société cliente ou d'impayés cumulés.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

## A3 Commandes

- Les commandes sont passées sur le site marchand, par e-mail, par téléphone ou auprès d'un commercial ou d'une assistante commerciale.
- La commande devient ferme et définitive après validation par COPYMIX du paiement ou de l'encours disponible.
- Une commande peut être modifiée tant qu'elle n'a pas été transmise en préparation.
- Aucune annulation n'est possible sans l'accord préalable de COPYMIX. Si COPYMIX accepte l'annulation d'un article commandé spécialement pour le client, ou une annulation due à une erreur du client, des frais sont facturés à hauteur de 5 % du montant hors taxes de la commande.
- Le client ne peut pas annuler les reliquats. COPYMIX peut annuler un reliquat qui n'a pas pu être livré dans un délai de 2 mois ; elle en informe le client.
- COPYMIX peut refuser ou annuler une commande qui ne peut pas être traitée, notamment si l'encours autorisé est insuffisant ou si le produit est indisponible.
- La première commande est payée avant livraison, par virement ou carte bancaire.

**Frais de gestion**

Il n'y a pas de minimum de commande. Des frais de gestion peuvent être appliqués, quel que soit le montant ou le canal de commande, en fonction du service de COPYMIX concerné et du lieu de livraison. Ils sont déterminés à l'avance sur devis.

## A4 Pièces détachées originales

- Ce sont des articles hors catalogue, fournis à titre de service et sur commande ferme uniquement. COPYMIX ne les stocke pas.
- Le client fournit la référence constructeur (OEM), une désignation succincte et le modèle de la machine.
- Pour les pro forma et les commandes, seule la référence OEM fournie par le client fait foi.
- Les prix sont modifiables sans préavis.
- Les pièces commandées spécifiquement pour le client ne sont ni reprises ni échangées.
- COPYMIX répercute les conditions de garantie et les procédures de chaque constructeur.

## A5 Prix

- Les prix sont hors taxes. La TVA est due en sus, au taux légal en vigueur.
- Les prix du catalogue sont indicatifs et modifiables sans préavis.
- Le prix applicable est celui du tarif en vigueur au jour de la confirmation de la commande, sur stock disponible.
- Si le prix d'achat augmente après l'acceptation de la commande (hausse du constructeur, rupture ou indisponibilité), COPYMIX en informe le client et lui demande un nouveau bon pour accord avant l'expédition. À défaut d'accord du client, la commande est annulée sans frais pour l'une ou l'autre partie.
- Les volumes de copies et les compatibilités indiqués au catalogue sont donnés à titre d'information.

## A6 Frais de port et de livraison

Montants par commande, hors taxes.

| Prestation | Montant |
|---|---|
| Forfait standard par commande (consommables, pièces détachées ou matériel : imprimantes, multifonctions, scanners) | 20 €, sauf conditions particulières accordées par le commercial ou indiquées sur le compte client |



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

| Prestation | Montant |
|---|---|
| Livraison chez le client final (consommables et matériel) | Pas de supplément en messagerie, sans portage, sans étage et sans rendez-vous. En cas d'envoi en France métropolitaine de colis ou de palettes à destination des DROM-COM ou de l'étranger, une facturation au réel est appliquée sur devis. |
| Écran interactif livré chez le distributeur (en plus du forfait standard) | 99 € |
| Écran interactif livré chez le client final, au pas de porte | 149 € |
| Écran interactif livré chez le client final, avec portage (livraison, installation, formation) | Sur devis |
| Envoi des reliquats | Gratuit |
| Enlèvement sur notre site (conditions en A8) | Gratuit |
| Relivraison après une erreur du client, y compris une adresse incomplète : consommables | 11 € |
| Relivraison après une erreur du client, y compris une adresse incomplète : matériel | 45 € |
| Refus de livraison injustifié (hors colis endommagé, voir A9) | Selon la relation client, une pénalité de 5 % du montant hors taxes de la commande peut être appliquée. |
| Corse : commande de moins de 30 kg | 25 € |
| Corse : commande de plus de 30 kg | Frais réels |
| Livraison hors de France métropolitaine | Frais réels |

- La livraison chez le client final se fait uniquement à une adresse professionnelle, complète et explicite, avec un numéro de téléphone. Le client répond de l'exactitude de ces informations.
- L'écran interactif et la livraison chez le client final aux conditions ci-dessus valent pour la France métropolitaine, hors Corse. En Corse, la livraison est complète, sans gestion de reliquats.

## A7 Délais et expédition

- Produits en stock : livraison sous 24 à 48 h, et jusqu'à 72 h pour les envois sur palette. Ces délais sont des objectifs, pas des engagements fermes : COPYMIX dépend du transporteur.
- Pour une livraison le lendemain d'un colis de moins de 30 kg, commandez avant 15 h. Cette heure limite peut varier selon la charge de l'entrepôt.
- Un retard ne donne droit ni à indemnité, ni à pénalité, ni à l'annulation de la commande.
- COPYMIX choisit le transporteur selon le type de produit.
- Consommables : la commande part et les reliquats suivent sans frais supplémentaires.
- Matériel : il n'est pas expédié partiellement si l'élément manquant empêche son utilisation.
- Pour les expéditions à l'export, le délai de réception dépend des contraintes des transporteurs et n'est pas garanti.

## A8 Enlèvement

- Le client ou son transporteur peut enlever la marchandise sur notre site de Croissy-Beaubourg, après enregistrement de la commande.
- Le transporteur du client présente un bon d'enlèvement ou une lettre de voiture. La marchandise est remise contre signature du bon de livraison.
- Merci de prévenir de votre venue au 01 60 34 54 80.
- Pour un enlèvement le matin, la commande est passée la veille avant 15 h. L'enlèvement a lieu dès le lendemain à 9 h. Un enlèvement non programmé est facturé 10 € HT.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

## A9 Transfert des risques et réception

- Le transfert des risques a lieu au départ de l'entrepôt de Croissy-Beaubourg, lors de la prise en charge par le client ou le transporteur. Les produits voyagent aux risques du destinataire.
- Le client déballe et vérifie les produits à réception, en présence du transporteur. En cas de casse ou de doute, il refuse la marchandise.
- Il note sur le récépissé ou la lettre de voiture la nature exacte et l'importance du dommage. Exemple : « 2 cartons écrasés sur 10, contenu brisé », nombre de pièces manquantes, référence touchée.
- Les mentions « sous réserve » ou « colis abîmé » n'ont aucune valeur.
- Le client confirme ses réserves au transporteur et à COPYMIX par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours ouvrables.
- Sans ces démarches, aucun litige ne peut être pris en compte.

## A10 Paiement

- Moyens de paiement acceptés : virement, prélèvement SEPA, carte bancaire, LCR ou traite, paiement en ligne.
- Un délai de paiement n'est accordé qu'aux clients couverts par l'assurance-crédit de COPYMIX, selon un accord écrit confirmé avant application.
- Délai de paiement maximal : 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.
- COPYMIX peut exiger un acompte, un paiement à la commande ou à la livraison selon le montant de la commande, le profil du client (nouveau client, antériorité), l'avis de l'assurance-crédit, en cas de retard de paiement, ou pour des produits commandés spécialement.
- Aucun escompte n'est accordé pour paiement comptant.
- Tout report d'échéance est demandé à la commande et accepté par COPYMIX.

**En cas de retard de paiement**

- Toutes les sommes dues, même non échues, deviennent immédiatement exigibles.
- Des pénalités au moins égales à trois fois le taux d'intérêt légal sont appliquées.
- Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due. Les frais de contentieux sont remboursés à COPYMIX.
- COPYMIX peut suspendre ou annuler les commandes en cours.
- COPYMIX peut supprimer les remises accordées au client sur une période de 1 mois, renouvelable jusqu'à la résolution des impayés en cours.
- Si une mise en demeure reste sans effet pendant 1 mois, COPYMIX peut résilier les commandes en cours et clôturer le compte.
- En cas de cession, de fusion, de cessation d'activité ou de radiation du client, les sommes dues deviennent immédiatement exigibles.

## A11 Réserve de propriété

- Les marchandises restent la propriété de COPYMIX jusqu'au paiement complet du prix, des frais annexes et des taxes. Les risques restent à la charge du client dès leur transfert (A9).
- Le client empêche tout détournement, nantissement ou saisie de ces produits et facilite leur identification dans ses stocks.
- S'il les revend avant de les avoir payés, il communique à COPYMIX les noms et adresses des acheteurs, lui délègue le prix dû par eux et les informe de la réserve de propriété.

## A12 Réclamations et retours

**Procédure**

- Tout retour suppose l'accord écrit préalable de COPYMIX. Le client ouvre un ticket en ligne, remplit le formulaire de retour et obtient un numéro de retour (RMA). Selon le cas, il joint un diagnostic, des photos ou des justificatifs (rapports de maintenance, factures).



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

- Le formulaire précise : numéro et date de facture (ou du bon de livraison), numéro client, référence, quantité et motif.
- Le client renvoie les produits dans les 10 jours suivant la date d'émission du RMA, en état neuf, dans l'emballage d'origine, avec le bon d'enlèvement du transporteur. Le numéro RMA figure clairement sur l'emballage.

**Consommable défectueux**

- La réclamation est faite dans les 6 mois suivant la réception. Passé ce délai, elle n'est plus prise en compte.

**Matériel : avarie cachée**

- L'avarie non visible à la livraison est déclarée au Service Matériel dans les 2 mois suivant la livraison.
- Le client conserve le carton d'origine et fournit 3 photos du carton (matricule visible) et une photo du matériel endommagé, à materiel@copymix.com ou sur www.my-copymix.com.

**Erreur du client**

- Le client prévient COPYMIX par écrit dans les 5 jours suivant la date de facture. Le produit est renvoyé dans son état d'origine.
- Des frais de gestion de 10 % de la valeur des produits retournés sont facturés selon le produit ou le motif.
- Un retour d'une valeur inférieure ou égale à 50 € HT n'est pas repris.

**Erreur de facturation ou de livraison de COPYMIX**

- La réclamation est faite par lettre recommandée dans les 10 jours suivant la réception. À défaut, la facture ou la livraison est réputée acceptée.
- Une livraison incomplète ne justifie pas le refus de payer les produits livrés, sauf si le client a demandé une livraison complète. Des factures partielles peuvent être émises au fil des livraisons.
- Le paiement ne dépend jamais de l'installation ou de la mise en marche des appareils. Un litige ne suspend pas le paiement de la partie non contestée.

**Produits exclus des retours**

Ne sont ni repris ni échangés : les produits ouverts ou utilisés, installés ou testés ; les produits commandés spécialement ou ayant fait l'objet d'une cotation spéciale ; les produits personnalisés ou adaptés aux besoins du client ; les logiciels et licences ; les pièces détachées commandées spécifiquement pour le client.

**Retours refusés**

- Un produit retourné sans accord préalable, ou au-delà du délai de 10 jours, est refusé et renvoyé aux frais et aux risques de l'expéditeur. La facture reste due à l'échéance.
- Un produit refusé reste à la disposition du client pendant 14 jours chez le transporteur ; passé ce délai, COPYMIX peut en disposer.
- L'avoir éventuel est calculé sur la base du prix HT facturé.
- Les frais de retour sont à la charge du client, sauf erreur reconnue de COPYMIX ou prise en charge en garantie (A13).

## A13 Garanties

- Pour toute demande de garantie, contactez nos services. Eux seuls décident des suites à donner.
- Produits d'origine, matériel inclus : COPYMIX n'accorde pas de garantie propre. Ils bénéficient des mêmes garanties que celles du constructeur ou du fournisseur, selon ses conditions.
- Produits génériques ou remanufacturés (pièces détachées et consommables) : COPYMIX les garantit si le client respecte les règles d'utilisation et de maintenance du constructeur et prouve le défaut. Durée : 6 mois.
- Lorsque COPYMIX accepte une prise en charge en garantie, elle supporte les frais de transport, de main-d'œuvre et de déplacement.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

- La garantie ne couvre pas les dommages causés notamment par un incident électrique, un accident, une mauvaise utilisation ou l'emploi de consommables ou de papiers non recommandés par le constructeur.
- COPYMIX ne garantit pas la compatibilité avec des produits d'autres fournisseurs. Le client fournit toutes les informations utiles au traitement de la garantie.
- En tant que professionnel, le client renonce à la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

## A14 Responsabilité

- COPYMIX est un grossiste, intermédiaire entre le constructeur et le client. Les produits sont garantis aux conditions du fabricant, communiquées sur demande écrite.
- Pour en bénéficier, le client avise immédiatement le service assistance, par écrit.
- COPYMIX n'indemnise pas les dommages immatériels : perte de production, d'exploitation, de change ou de données, préjudice financier ou commercial.
- Si un constructeur ou un éditeur disparaît (cessation d'activité, dissolution, procédure collective), COPYMIX n'assume pas la garantie de ses produits.
- Une demande de garantie ne suspend jamais le paiement de la facture. Le client ne peut pas compenser une somme due à COPYMIX avec une somme qu'il estime lui être due, sauf accord écrit de COPYMIX.
- Le client choisit les produits et les configurations sous sa seule responsabilité. COPYMIX ne garantit pas leur adéquation à un usage particulier.
- Le client, vendeur professionnel, conseille et informe son propre client. Il est seul responsable envers l'utilisateur final de l'obligation de conformité et garantit COPYMIX contre toute action à ce titre.

## A15 Site marchand et espace client

### Propriété et accès

- Les sites www.copymix.com, www.my-copymix.com et www.copymix.fr appartiennent à COPYMIX, avec tous les droits associés.
- Toute reproduction est soumise à autorisation. Les liens hypertextes vers les sites sont autorisés.
- COPYMIX crée, modifie et supprime les accès des clients. Le client désigne les personnes autorisées à utiliser son espace et leurs droits, liés à la commande des produits et services proposés aux tarifs indiqués.
- Le revendeur autorisé consulte les références, les tarifs et passe commande. Seuls les clients situés en France métropolitaine peuvent commander sur le site. Les clients Export peuvent consulter prix et disponibilités et demander des devis.

### Confidentialité et sécurité

- Le client ne communique ses identifiants à personne et ne divulgue aucune information confidentielle de l'espace en ligne, notamment les prix et les procédures de commande, même après la fin de la relation commerciale.
- L'utilisation des identifiants prouve l'identité du client et le pouvoir de la personne qui les utilise.
- Le client signale sans délai à COPYMIX toute perte ou tout risque d'usage non autorisé, par e-mail confirmé par lettre recommandée.
- COPYMIX peut bloquer un accès sans préavis en cas de perte, de partage ou d'utilisation frauduleuse des identifiants.

### Limites de responsabilité

COPYMIX n'est pas responsable des erreurs typographiques, des interruptions ou retards dus à la maintenance, à une panne, à la force majeure, à un tiers ou au réseau Internet, d'une utilisation illicite ou abusive des identifiants, ni d'une information du site qui ne serait plus à jour.

Machines A3 : contactez le Service Matériel au 01 60 34 26 17 pour commander les options et consommables obligatoires. COPYMIX n'est pas responsable d'une commande web incomplète.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

**Passation de la commande en ligne**

- Le client se connecte avec ses identifiants, saisit et valide un bon de commande électronique : produits, quantités, prix, frais de port et lieu de livraison.
- En cas de modification ou de réserve (par exemple un reliquat), COPYMIX envoie une confirmation par e-mail.
- La commande en ligne fait l'objet d'un accusé de réception, disponible dans le compte du client sur le site marchand. Les enregistrements des systèmes de COPYMIX font preuve des commandes.
- Les présentes CGV s'appliquent à l'identique aux commandes en ligne.

## A16 Nouvelles activités et services

- COPYMIX propose aussi : logiciels et licences ; solutions SaaS ; Visual et audiovisuel ; ergonomie, acoustique et mobilier ; téléphonie IP ; formation (COPYMIX Partner's Academy) ; robotique ; installation, maintenance et support.
- À l'exception de la formation et de la solution eMANA, ces offres sont régies par les présentes CGV et par des conditions particulières propres à chaque activité (devis, bon de commande, contrat de prestation ou d'abonnement), remises au client avant la commande.
- Lorsque COPYMIX fournit le produit ou la solution d'un constructeur, d'un éditeur, d'un opérateur ou d'un partenaire (la marque), le client accepte aussi les conditions de cette marque : licence, utilisation, garantie, service après-vente. En cas de différence avec les présentes CGV sur ces points, les conditions de la marque prévalent. Les prix, le paiement et la livraison restent régis par les présentes CGV.
- Les licences peuvent comporter un engagement de durée ou une reconduction, de 1 à 5 ans en fonction des licences et des solutions.
- Les écrans et les solutions acoustiques peuvent nécessiter des prérequis techniques ou une visite du site avant la commande.
- Une installation ne peut être annulée ou reportée que sur demande écrite, dans des circonstances exceptionnelles. Un délai de prévenance d'un mois doit être respecté ; à défaut, des frais d'annulation ou de report peuvent être appliqués, à hauteur des montants engagés par COPYMIX et non remboursables.
- Formation (COPYMIX Partner's Academy) : elle est régie par les conditions générales de vente de COPYMIX Partner's Academy, version 2026-1 ; les présentes CGV s'appliquent pour ce que ces conditions ne prévoient pas (voir A1).
- Téléphonie IP et robotique : les conditions générales de vente des partenaires PeopleFone et TDS s'appliquent sans restriction.
- Solution eMANA : elle est régie par ses conditions générales de vente et d'utilisation, version du 28 octobre 2026 ; les présentes CGV s'appliquent pour ce que ces conditions ne prévoient pas (voir A1). COPYMIX intervient en qualité d'intermédiaire de commercialisation.

## A17 Propriété intellectuelle

La vente des produits ne confère au client aucun droit sur les marques, catalogues, visuels, données techniques et contenus de COPYMIX ou de ses fournisseurs. Le client signale à COPYMIX toute contrefaçon dont il a connaissance.

## A18 Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure. Les obligations concernées sont suspendues pendant sa durée. Si la force majeure dure plus de 60 jours, chaque partie peut résilier la commande concernée par écrit.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

## A19 Données personnelles

- COPYMIX traite les données des contacts du client pour gérer le compte, les commandes, la facturation et la relation commerciale.
- Les données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale et 3 ans au-delà.
- Les personnes concernées exercent leurs droits d'accès, de rectification et d'effacement auprès de : contactrgpd@copymix.com. À réception d'une demande d'effacement, les données sont effacées dans un délai d'une semaine ; une confirmation est envoyée au demandeur par retour d'e-mail.

## A20 Environnement

- COPYMIX, en tant que producteur, est enregistrée auprès de l'éco-organisme et à jour de ses éco-contributions. Numéro d'identification unique (IDU) : FR025215_052EV8.
- Les éco-contributions figurent sur une ligne séparée des factures.

## A21 Modification des CGV et dispositions générales

- COPYMIX peut modifier ses tarifs sans préavis. Elle peut aussi modifier ses CGV ; un délai d'information de 15 jours est prévu dans ce cas. La version des CGV applicable est celle en vigueur à la date de la commande ; le tarif applicable est défini en A5.
- Toute contestation sur les conditions commerciales d'une année (remises, ristournes) est formulée avant le 30 janvier de l'année fiscale suivante.
- Le fait pour COPYMIX de ne pas appliquer une clause à un moment donné ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir. Si une clause est déclarée nulle, les autres restent applicables.

## A22 Litiges et droit applicable

- Les présentes CGV sont soumises au droit français.
- Tout litige relève de la seule compétence du tribunal de commerce de Meaux.

### Acceptation des CGV France métropolitaine

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepter sans réserve.

| | |
|---|---|
| Raison sociale du client | |
| Nom et prénom du signataire | |
| Fonction | |
| Date | |
| Signature, précédée de la mention « Lu et approuvé, bon pour accord », et cachet de la société | |



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

# Partie B – CGV Export

Ces conditions s'appliquent aux ventes hors France métropolitaine. Zones couvertes : DROM-COM, Afrique, Europe et Amérique du Sud.

Applicables au 1er novembre 2026.

Vendeur : COPYMIX, SAS au capital de 521 000 €, siège social : 26 allée Léon Jouhaux, 77183 Croissy-Beaubourg, RCS Meaux 407 649 912, SIRET 407 649 912 00034, TVA intracommunautaire FR35 407 649 912, représentée par Jan Michael Sieg, président.

Service Export : copymix-export@copymix.com. Téléphone : +33 1 60 34 54 83 ou +33 1 60 34 84 33.

## B1 Champ d'application et documents contractuels

- Nos produits et tarifs s'adressent exclusivement aux professionnels de la bureautique disposant d'un service technique agréé par un constructeur, ou d'un prestataire qualifié pour intervenir chez leurs clients, ainsi qu'à tout autre professionnel.
- Ils ne sont pas destinés aux consommateurs ni aux non-professionnels.
- Toute demande de pro forma et toute commande valent acceptation des CGV en vigueur à la date de la demande ou de la commande.
- Les présentes CGV prévalent sur tout autre document, notamment les conditions d'achat du client. Seules des conditions particulières acceptées par écrit par COPYMIX peuvent y déroger. Exception : pour la licence, l'utilisation, la garantie et le service après-vente d'un produit ou d'une solution de marque (constructeur, éditeur, opérateur ou partenaire), les conditions de la marque prévalent sur les présentes CGV en cas de différence (B11, B16).
- COPYMIX peut refuser de vendre ses produits génériques à un client qui ne remplit pas ces critères.
- La solution eMANA et les formations de COPYMIX Partner's Academy sont régies par leurs propres conditions générales, distinctes des présentes et remises au client avant toute commande : pour eMANA, les conditions générales de vente et d'utilisation, version du 28 octobre 2026 ; pour la formation, les conditions générales de vente de COPYMIX Partner's Academy, version 2026-1. Les présentes CGV ne s'y appliquent pas.

## B2 Ouverture de compte

L'ouverture d'un compte est soumise à l'accord de COPYMIX et donne lieu à une demande de couverture auprès de son assurance-crédit. Le client fournit :

- un papier à en-tête de sa société ;
- un extrait Kbis ou son inscription au registre du commerce, de moins de 3 mois ;
- un RIB avec les codes IBAN complets ;
- la pièce d'identité du dirigeant ;
- la demande d'ouverture de compte export et la fiche de qualification, remplies et signées (disponibles sur demande) ;
- les présentes CGV, signées.

## B3 Commandes

- Les commandes sont passées par e-mail, par téléphone ou auprès d'un commercial ou d'une assistante commerciale.
- La commande devient ferme et définitive à réception du bon pour accord du client.
- Une commande peut être modifiée tant qu'elle n'a pas été transmise en préparation.
- Une annulation n'est possible qu'avec l'accord exceptionnel et préalable de COPYMIX, par exemple si le constructeur accuse un retard important et accepte l'annulation. Une modification ou une annulation acceptée peut entraîner un complément de prix ou des frais d'annulation.
- Minimum de commande : 200 € HT, hors pièces détachées originales (voir B15). En dessous, la commande est majorée de 23 € HT.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

- COPYMIX peut envoyer un accusé de réception de commande avec des délais estimatifs pour les reliquats.
- COPYMIX gère les reliquats. Le client qui n'en veut pas l'indique clairement sur son bon de commande. Les reliquats ne sont jamais envoyés en port payé. COPYMIX peut annuler un reliquat non livré dans un délai de 2 mois.
- COPYMIX peut refuser ou annuler une commande qui ne peut pas être traitée, notamment si l'encours autorisé est insuffisant ou si le produit est indisponible.
- Une pro forma ou un devis ne réserve pas les produits.

## B4 Prix et documents des constructeurs

- Les prix sont hors taxes, EXW (départ entrepôt), selon les Incoterms® 2020. En cas de vente TTC, la TVA est calculée au taux légal en vigueur.
- Les prix du catalogue, les prix spéciaux et promotionnels sont indicatifs et modifiables sans préavis.
- Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la commande, sur stock disponible.
- Le prix n'est pas révisé après l'acceptation de la commande, y compris en cas de hausse du constructeur, de rupture ou d'indisponibilité.
- Les volumes de copies et compatibilités du catalogue sont donnés à titre d'information.
- Les brochures, documents et tarifs des fabricants ne sont pas contractuels.

## B5 Délais

- Les délais annoncés sont des objectifs, pas des engagements fermes.
- Si un fabricant, constructeur ou fournisseur ne tient pas ses délais, COPYMIX ne doit ni indemnité ni pénalité.

## B6 Enlèvement et expédition

- L'enlèvement a lieu sur notre site de Croissy-Beaubourg, par le transitaire mandaté par le client, après enregistrement et préparation de la commande.
- Le client choisit son transporteur. Il communique les coordonnées complètes de son transporteur, transitaire agréé ou commissionnaire en douane, et le mode d'expédition : aérien, maritime, terrestre, multimodal, colis postal ou express.
- COPYMIX contacte le transitaire. Le chauffeur présente obligatoirement un bon d'enlèvement ou une lettre de voiture, ainsi qu'une pièce d'identité. La marchandise lui est remise contre signature.
- Horaires d'enlèvement : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30, jusqu'à 16 h 30 le vendredi.
- Le mode d'enlèvement choisi par le client, ses frais et ses risques sont à sa charge.
- Les emballages, conditionnements et manutentions spécifiques demandés sont à la charge de l'acheteur. Les cartons ou palettes spécifiques sont facturés sur la commande.
- Les produits dangereux ou réglementés sont emballés, facturés et expédiés séparément. Les emballages spéciaux sont à la charge du client.
- L'estimation des frais de transport peut être révisée en fonction du colisage définitif.
- Les expéditions en port payé ne sont réalisées que vers les DROM-COM.
- Le service Export peut organiser l'expédition en port payé : CIP, CPT ou DDP.
- Les copieurs, duplicopieurs, télécopieurs et autres machines peuvent être vendus et expédiés en FCA.

## B7 Commande au comptoir

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 30, uniquement sur rendez-vous pris 48 h à l'avance. Fermeture à 16 h 30 le vendredi.

## B8 Transfert des risques et réception

- Le transfert des risques suit l'Incoterm de la commande. À défaut, il a lieu à la sortie de notre site, lors de l'enlèvement par le client ou son transporteur.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

- Le client ou son transporteur vérifie le bon état des colis à l'enlèvement, puis à destination finale, même si le colis semble intact.
- Il émet des réserves précises sur le bon de réception du transitaire ou du transporteur local : nature et importance du dommage, nombre de colis et de pièces touchés.
- En cas de dommage, il le notifie par lettre recommandée avec accusé de réception sous 72 h, avec le détail des dommages, pertes ou avaries (photos, rapport de commissaire de justice et d'assureur).
- Si l'expédition a été faite en port payé jusqu'à destination, il prévient aussi COPYMIX par écrit dans le même délai, avec ces éléments.
- Sans réserve sur le bon de livraison, COPYMIX ne peut ouvrir aucun dossier de réclamation.

## B9 Utilisation des produits

Le client prend connaissance des caractéristiques des produits et les utilise dans un environnement adapté. COPYMIX ne garantit pas leur aptitude à toutes les tâches de l'entreprise du client.

## B10 Réclamations et retours

### Procédure

- Tout retour suppose l'accord écrit préalable de COPYMIX : ticket en ligne, formulaire de retour et numéro de retour (RMA).
- La réclamation précise : numéro et date de facture (ou du bon de livraison), numéro client, référence, quantité et motif.
- Le numéro RMA est valable 10 jours ouvrés et figure clairement sur l'emballage renvoyé par le client. Le produit est renvoyé en état neuf, dans l'emballage d'origine.

### Produit défectueux

- La réclamation est faite par e-mail recommandé ou lettre recommandée dans les 30 jours (fret aérien) ou 90 jours (fret maritime) suivant la réception dans le pays du client. Passé ce délai, elle n'est plus prise en compte.
- COPYMIX ne rembourse ni les frais d'envoi ni les frais de retour.

### Erreur du client

- Le client prévient COPYMIX par écrit dans les 10 jours suivant la date de facture. Le produit est renvoyé dans son état d'origine.
- Des frais de gestion de 10 % de la valeur des produits retournés sont facturés. Un retour d'une valeur inférieure ou égale à 50 € HT n'est pas repris.

### Erreur de facturation ou de livraison de COPYMIX

- La réclamation est faite par e-mail recommandé ou lettre recommandée dans les 10 jours suivant la réception. À défaut, la facture ou la livraison est réputée acceptée.
- Une livraison incomplète ne justifie pas le refus de payer les produits livrés. Des factures partielles peuvent être émises.
- Le paiement ne dépend jamais de l'installation ou de la mise en marche des appareils. Un litige ne suspend pas le paiement de la partie non contestée.

### Produits exclus des retours

Ne sont ni repris ni échangés : les produits ouverts ou utilisés, installés ou testés ; les produits commandés spécialement ou ayant fait l'objet d'une cotation spéciale ; les produits personnalisés ou adaptés aux besoins du client ; les logiciels et licences.

### Retours refusés

- Un produit retourné sans accord préalable, ou au-delà du délai de 10 jours ouvrés, est refusé et renvoyé aux frais et aux risques de l'expéditeur. La facture reste due à l'échéance.
- Un produit refusé reste à la disposition du client pendant 14 jours chez le transporteur ; passé ce délai, COPYMIX peut en disposer. L'avoir éventuel est calculé sur la base de 75 % du prix d'achat HT, dans la limite du montant facturé.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

## B11 Garanties

- Pour toute demande de garantie, contactez nos services. Eux seuls décident des suites à donner.
- Produits d'origine, machines incluses : seule s'applique la garantie de chaque constructeur ou fournisseur (vice de fabrication), selon ses conditions et procédures.
- Le client renvoie au constructeur, en recommandé, le coupon de garantie fourni avec certaines machines et en adresse une copie à COPYMIX. Sans ce coupon, la garantie ne s'applique pas.
- Les produits à date de péremption sont utilisés avant cette date, sous peine de perdre la garantie du fabricant.
- Produits génériques : COPYMIX les garantit aux mêmes conditions que les produits d'origine, si le client utilise des pièces et consommables agréés par COPYMIX et respecte les règles du constructeur.
- La garantie ne couvre pas les dommages causés notamment par un incident électrique, un accident, une mauvaise utilisation ou l'emploi de consommables non recommandés.
- COPYMIX ne garantit pas la compatibilité avec des produits d'autres fournisseurs. Le client fournit toutes les informations utiles au traitement de la garantie.
- En tant que professionnel, le client renonce à la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

## B12 Paiement

- Moyens de paiement acceptés : virement, prélèvement SEPA, carte bancaire, LCR ou traite, paiement en ligne, lettre de crédit.
- Un délai de paiement n'est accordé qu'aux clients couverts par l'assurance-crédit de COPYMIX, selon un accord écrit confirmé avant application.
- Délai de paiement maximal : 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.
- Les conditions sont revues selon l'activité du compte et annulées après 6 mois d'inactivité.
- COPYMIX peut exiger un acompte, un paiement à la commande ou à la livraison, notamment pour des produits commandés spécialement ou en cas de retard.
- Tout report d'échéance est demandé à la commande et accepté par écrit par COPYMIX.
- Paiement par lettre de crédit : minimum de commande de 3 800 € HT. Seuls les crédits documentaires irrévocables et confirmés sont acceptés. Les conditions sont communiquées à la commande.
- Certains frais bancaires liés au mode de règlement peuvent être refacturés. Ils sont précisés au client.

### En cas de retard de paiement

- Toutes les sommes dues, même non échues, deviennent immédiatement exigibles.
- Une indemnité forfaitaire de 46 € pour frais de traitement est due, plus le remboursement des frais de contentieux.
- Des pénalités au moins égales à trois fois le taux d'intérêt légal sont appliquées.
- COPYMIX peut suspendre ou annuler les commandes en cours.
- COPYMIX peut aussi facturer des frais par effet impayé, supprimer les remises accordées, résilier les commandes après une mise en demeure restée sans effet, et exiger le solde en cas de cession, fusion, cessation d'activité ou radiation du client, ou un montant qui ne peut dépasser 10 % de la facture globale sur une période de 12 mois.

## B13 Réserve de propriété

- Les marchandises restent la propriété de COPYMIX jusqu'au paiement complet du prix, des frais annexes et des taxes.
- Le client empêche tout détournement, nantissement ou saisie de ces produits. Il les inscrit sur une ligne distincte à l'actif de son bilan et facilite leur identification dans ses stocks.
- S'il les revend avant de les avoir payés, il communique à COPYMIX les noms et adresses des acheteurs, lui délègue le prix dû par eux et les informe de la réserve de propriété.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

## B14 Responsabilité

- COPYMIX est un grossiste, intermédiaire entre le constructeur et le client. Les produits sont garantis aux conditions du fabricant, communiquées sur demande écrite.
- Pour en bénéficier, le client avise immédiatement le service assistance, par écrit.
- COPYMIX n'indemnise pas les dommages immatériels : perte de production, d'exploitation, de change ou de données, préjudice financier ou commercial.
- Si un constructeur ou un éditeur disparaît (cessation d'activité, dissolution, procédure collective), COPYMIX n'assume pas la garantie de ses produits.
- Une demande de garantie ne suspend jamais le paiement de la facture. Le client ne peut pas compenser une somme due à COPYMIX avec une somme qu'il estime lui être due, sauf accord écrit de COPYMIX.
- Le client choisit les produits et les configurations sous sa seule responsabilité. COPYMIX ne garantit pas leur adéquation à un usage particulier.
- Le client, vendeur professionnel, conseille et informe son propre client. Il est seul responsable envers l'utilisateur final de l'obligation de conformité et garantit COPYMIX contre toute action à ce titre.
- COPYMIX n'est pas responsable des dommages corporels, matériels, commerciaux ou autres causés par les marchandises vendues, ou par une intervention technique, en cas de non-respect des normes d'installation ou d'utilisation. Il appartient à l'acheteur de souscrire les assurances utiles pour ces risques.

## B15 Pièces détachées originales

- Ce sont des articles hors catalogue et hors site marchand, fournis à titre de service et sur commande ferme uniquement. COPYMIX ne les stocke pas : elle les commande au fabricant à réception de la commande.
- Elles sont vendues sur commande ferme et paiement, sauf client en compte bénéficiant de conditions de paiement. Un acompte peut être demandé.
- Le client fournit la référence de l'article et une description succincte (libellé, modèle de la machine). Seule la référence fait foi.
- Nous recommandons une commande séparée pour ces articles. Ils sont facturés à part.
- Remise possible : 16 % pour 2 200 € de commande en pièces détachées uniquement. Non cumulable avec les autres remises (le tarif Export est en général en prix nets HT).
- Minimum de commande : 200 € HT. En dessous, majoration de 23 € HT de frais administratifs.
- Les prix sont modifiables sans préavis. Si le constructeur livre une nouvelle référence de remplacement à un prix différent, COPYMIX en informe le client au mieux. Le client ne peut pas annuler sa commande.
- Les annulations de commande et de reliquats sont interdites, sauf si le constructeur déclare l'article définitivement obsolète, ou en cas de retard important du constructeur qui accepte l'annulation.
- Pas de retour en cas d'erreur de commande, sauf erreur avérée de COPYMIX. Aucun retour sans accord RMA. Les pièces commandées spécifiquement pour le client ne sont ni reprises ni échangées.
- COPYMIX répercute les conditions de garantie et les procédures de chaque constructeur.
- Délai indicatif de livraison du fabricant chez COPYMIX : environ 1 semaine, si la pièce est en stock en Europe.
- COPYMIX ne connaît à l'avance ni le stock, ni le poids, ni le volume des pièces : les cotations n'incluent pas les frais de port.
- COPYMIX n'est pas responsable d'une rupture de stock ou d'un arrêt de fabrication survenant après le bon pour accord.

## B16 Nouvelles activités et services

- COPYMIX propose aussi : logiciels et licences ; solutions SaaS ; Visual et audiovisuel ; ergonomie, acoustique et mobilier ; téléphonie IP ; formation (COPYMIX Partner's Academy) ; robotique ; installation, maintenance et support.



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €

- À l'exception de la formation et de la solution eMANA, ces offres sont régies par les présentes CGV et par des conditions particulières propres à chaque activité (devis, bon de commande, contrat de prestation ou d'abonnement), remises au client avant la commande.
- Lorsque COPYMIX fournit le produit ou la solution d'un constructeur, d'un éditeur, d'un opérateur ou d'un partenaire (la marque), le client accepte aussi les conditions de cette marque : licence, utilisation, garantie, service après-vente. En cas de différence avec les présentes CGV sur ces points, les conditions de la marque prévalent. Les prix, le paiement et la livraison restent régis par les présentes CGV.
- Les licences peuvent comporter un engagement de durée ou une reconduction, de 1 à 5 ans en fonction des licences et des solutions. Les écrans et les solutions acoustiques peuvent nécessiter des prérequis techniques ou une visite du site. Une installation ne peut être annulée ou reportée que sur demande écrite, dans des circonstances exceptionnelles. Les modalités des CGV s'appliquent.
- Formation (COPYMIX Partner's Academy) : elle est régie par les conditions générales de vente de COPYMIX Partner's Academy, version 2026-1, et non par les présentes CGV (voir B1).
- Solution eMANA : elle est régie par ses conditions générales de vente et d'utilisation, version du 28 octobre 2026, et non par les présentes CGV (voir B1).

## B17 Propriété intellectuelle, force majeure, données personnelles

- La vente des produits ne confère au client aucun droit sur les marques, catalogues, visuels, données techniques et contenus de COPYMIX ou de ses fournisseurs.
- Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure. Les obligations concernées sont suspendues pendant sa durée. Au-delà de 3 mois, chaque partie peut résilier la commande concernée par écrit.
- COPYMIX traite les données des contacts du client pour gérer le compte, les commandes, la facturation et la relation commerciale. Contact : contactrgpd@copymix.com. Durée de conservation : la durée de la relation commerciale et 3 ans au-delà.

## B18 Modification des CGV et dispositions générales

- COPYMIX peut modifier ses tarifs sans préavis. Elle peut aussi modifier ses CGV ; elle en informe alors le client dans un délai raisonnable. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande.
- Le fait pour COPYMIX de ne pas appliquer une clause à un moment donné ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir. Si une clause est déclarée nulle, les autres restent applicables.

## B19 Litiges et droit applicable

- Les présentes CGV sont soumises au droit français.
- Clients établis dans les DROM-COM ou en France métropolitaine : tout litige relève de la seule compétence du tribunal de commerce de Meaux.
- Autres pays : s'appliquent la convention de Rome du 19 juin 1980, la convention de La Haye du 15 juin 1955, la convention de Vienne du 11 avril 1980 et la convention de New York de 1958.

### Acceptation des CGV Export

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepter sans réserve.

| | |
|---|---|
| Raison sociale du client | |
| Nom et prénom du signataire | |
| Fonction | |
| Date | |
| Signature, précédée de la mention « Lu et approuvé, bon pour accord », et cachet de la société | |



26 ALLÉE LÉON JOUHAUX 77183 CROISSY-BEAUBOURG • 01 60 34 84 80 • COMMANDES@COPYMIX.COM • WWW.COPYMIX.COM
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE • SIRET 407 649 912 00034 • TVA/VAT INTRACOMMUNAUTAIRE FR 35 407 649 912 • CAPITAL SOCIAL : 521 000,00 €