



Agir pour l'insertion des travailleurs handicapés

## 1. ACCEPTATION DES CONDITIONS

Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions particulières de vente énoncées ci-après et déclare expressément les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre Andikado et son client, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

## 2. PRODUITS

Les photographies illustrant les produits sur notre site internet et sur les catalogues Andikado n'entrent pas dans le champ contractuel. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas, la responsabilité d'Andikado ne pourra être engagée.

## 3. COMMANDE

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande. Andikado confirme l'acceptation de sa commande au client à l'adresse mail que celui-ci aura communiqué. La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation de la commande.

- **Devis :**

Pour les devis réalisés par Andikado pour les clients professionnels, Andikado procédera à l'enregistrement informatique de la commande dès réception du devis et des conditions générales de ventes acceptés par le client. Dans le cadre d'une première commande, Andikado procédera à l'ouverture d'un compte client professionnel à partir des informations collectées sur le devis (dénomination sociale, nom et prénom du contact, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse de facturation et de livraison). Un e-mail de confirmation de commande sera envoyé automatiquement au client à l'adresse que celui-ci aura communiqué.

Andikado se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire ou du lieu de livraison, le vendeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit. Toutes les commandes passées à Andikado sont destinées à l'usage personnel des clients. Les clients ou les destinataires des produits s'interdisent toute revente partielle ou totale des produits. Andikado se dégage de fait de toutes responsabilités juridiques si l'acquittement des taxes n'était pas effectué par le client.

## 4. LIVRAISON

Andikado s'engage à expédier les produits commandés par le client dans un délai maximum de 5 jours ouvrés pour les articles à destination des particuliers, 12 jours maximum pour les articles à destination des clients professionnels (papeterie, produits d'entretien, objets personnalisés, documents imprimés, cadeaux d'entreprises etc.)

Toutefois certains articles font l'objet d'un délai d'expédition spécifique qui est précisé, à la confirmation de la commande par Andikado. Les retards éventuels ne donnent pas le droit à l'acheteur de réclamer des dommages et intérêts.

La livraison des colis sera effectuée par des transporteurs choisis par Andikado : La Poste, Le Seyec, Exapaq, DB Schenker, DPD... Soit directement au domicile du client ou au point de livraison le plus proche du domicile du client si le client est absent au moment de la livraison. Dans ce dernier cas un avis de passage précisant l'adresse ou le colis doit être retiré par le client ou par une personne habilitée sera fourni au client par le transporteur lors de son passage.

La participation du client au frais de transport est fixée au moment de la commande. Elle figure sur le bon de commande et la facture du client. Cette participation aux frais de livraison s'entend dans les conditions standards suivantes.

## • Conditions de livraisons

Les conditions d'accès au site client doivent être possibles en véhicule léger pour les colis inférieurs à 30kg, avec un camion de type porteur 16 tonnes pour toute commande supérieure à 30kg. Le déchargement de la marchandise peut s'opérer dans des conditions normales de sécurité. Pour les commandes supérieures à 30 kg, les colis composants la commande du client pourront être livrés sur palettes (Format standard 80x120 cm).

**Le client s'assure que la palette pourra être déposée à l'entrée de son site par le transporteur.** Le sol sera de type dur, permettant la circulation d'un transpalette standard manuel. (Pas de marche, pas de gravillon, pas de pavé etc...)

Pour une livraison en étage, si l'espace et la charge maximum de l'ascenseur l'autorise, la marchandise pourra être déposée dans l'ascenseur par le chauffeur. Si ce n'est pas le cas la marchandise sera déposée à l'endroit accessible le plus proche de l'ascenseur.

Si toutes ces conditions ne sont pas remplies, le client est tenu de la préciser au moment de la prise de commande dans l'espace Observations prévu à cet effet sur sa fiche client, ou dans l'Espace Informations complémentaires à la saisie de sa commande. Andikado pourra alors procéder à une facturation complémentaire des frais de livraison après accord du client.

Les frais de retour ainsi que les frais de re-livraison sont à la charge du client en cas d'impossibilité de procéder à la livraison de la commande dans les conditions standards ci-dessus définies.

## • Réception de la commande.

Dans les cas d'un produit technique, le client veillera particulièrement à vérifier le bon fonctionnement de l'appareil livré après lecture de la notice d'emploi qui lui est fournie.

En cas de défauts apparents, l'acheteur bénéficie du droit de retour dans les conditions prévues dans ce document. Sont considérés comme cas de force majeure déchargeant le vendeur de son obligation de livrer, la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents et l'impossibilité d'être approvisionnés.

Les marchandises voyagent toujours aux risques et périls du destinataire. Vérifiez toujours votre colis à l'arrivée.

**Vous disposez d'un délai de 48 heures pour faire d'éventuelles réserves auprès du transporteur et de votre conseiller Andikado** en cas de manquant ou de dégradation.

Pour des raisons de disponibilité, une commande peut être livrée en plusieurs fois au client. Le client ne règle alors qu'une seule livraison. Si le client souhaite 2 lieux de livraison, il passe 2 commandes, avec les frais de livraison liés.

## 5. RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée auprès de nos services, dans le délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de votre commande. Le retour de matériel ne pourra être effectué qu'avec notre accord préalable par mail à [contact@andikado.com](mailto:contact@andikado.com) ou par téléphone au 03.86.22.58.49.

**La marchandise retournée devra être restituée en parfait état, dans son emballage d'origine et impérativement accompagnée de la copie de la facture ou du bordereau de livraison.** Les frais d'emballage et de transport relatifs au retour sont à la charge du client (sauf en cas d'accord conclu au préalable avec votre conseiller Andikado).

## 6. RETRACTATION POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

**Les acheteurs professionnels** (enregistrés comme «entreprise» lors de la création de leur compte Andikado) **ne bénéficient pas de droit de rétractation pour les contrats conclus à distance. Le droit de rétractation concerne uniquement l'acheteur particulier.** (enregistré comme «particulier» lors de la création de son compte sur [Andikado.com](http://Andikado.com))

Le délai pour l'exercice du droit de rétractation sera de 14 jours, à compter de la réception du bien par l'acheteur. Dans le cas de commandes incluant différents articles livrés en plusieurs fois : le délais courra à la réception du dernier bien. Pour exercer ce droit, l'acheteur n'aura nullement besoin de motiver sa décision, et adressera sa demande en utilisant **le formulaire de rétractation joint au colis**. **Les frais de retours sont à la charge de l'acheteur.**

En cas d'échange ou remboursement, renvoyez le(les) article(s) neuf(s) dans son (leurs) emballage d'origine, intact, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations à l'adresse suivante pour les articles pesant - de 30kg.

ESAT MOULINS-YZEURE - ANDIKADO  
ASSOCIATION L'ENVOI  
89 rue de Paris  
03000 MOULINS

Pour les articles de plus de 30 kg, contactez-nous pour connaître l'adresse de retour au 03.86.22.58.49 ou par mail à l'adresse suivante : [contact@andikado.com](mailto:contact@andikado.com).

En cas d'exercice du droit de rétractation, Andikado est tenu au remboursement des sommes versées par le client, sans frais, à l'exception des frais de retour. Le remboursement est effectué dans un délai maximum de 15 jours.

## 7. PRIX

Le prix est exprimé en euros. Le prix indiqué sur les fiches produit ne comprend pas le transport sauf indication contraire.

Le prix indiqué dans la confirmation de commande est le prix définitif, sauf pour les articles livrables avec délai, exprimé toutes taxes comprises et incluant la TVA pour la France et les pays de la CEE. Ce prix comprend le prix des produits, les frais de manutention, d'emballage et de conservation des produits, les frais de transport et de mise en service.

## 8. PAIEMENT

Le prix facturé au client correspond au prix indiqué sur la confirmation de commande ou sur le devis adressé par Andikado.

Le prix des produits est payable au comptant le jour de la commande.

- Pour les articles hors catalogue non personnalisés, un acompte fixé à 50% du prix sera payable à la commande par virement bancaire. Sauf accords préalables, le solde est payable avant expédition au délai annoncé.
- Pour les articles personnalisés (goodies, textile, imprimerie & coffrets gourmands), la totalité du règlement s'effectue à la commande par virement bancaire.

Le client recevra une facture proforma lui permettant de s'acquitter des sommes dues.

Les sociétés pourront bénéficier de conditions de paiement particulières (sauf pour les commandes d'articles personnalisés payable

Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire portant le sigle CB ou Master Card, par chèque, ou par virement bancaire (réservé aux sociétés)

- **Paiement en ligne**

Le paiement ligne par carte bancaire s'effectue via un serveur du Crédit Agricole dans un environnement hautement sécurisé. La transaction financière s'effectue directement de banque à banque, sans passer par le serveur d'Andikado.com, garantissant ainsi la confidentialité de vos coordonnées bancaires. La commande validée par le client ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus des dits centres, la commande sera automatiquement annulée et le client prévenu par courrier électronique. Par ailleurs, Andikado se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige.

- **Paiement par chèque (hors articles & objets personnalisés)**

En cas de paiement par chèque, veuillez envoyer votre règlement à l'adresse suivante :

**ESAT MOULINS-YZEURE - ANDIKADO**  
**ASSOCIATION L'ENVOL**  
89 rue de Paris 03000 MOULINS

Votre commande sera réservée préparée et expédiée dès l'encaissement du chèque sur notre compte.

- **Paiement par virement**

Ce mode de paiement est exclusivement réservé aux sociétés pour lesquelles Andikado aura accepté ce mode paiement.

Coordonnées Bancaires d' ANDIKADO :	
Intitulé du compte : ESAT L'ENVOL - ANDIKADO	IBAN : FR76 1680 6008 2066 0907 8867 276
Code établissement : 16806 / Code guichet : 00820	Code BIC (Bank Identification Code)
Numéro de compte : 66090788672 / Clé RIB : 76	Code swift: AGRIFRPP868

- **Paiement différé par chèque ou virement (hors articles & objets personnalisés)**

Ces modes de paiement sont exclusivement réservés aux sociétés pour lesquelles Andikado aura accepté ce mode paiement.

Dans ce cas, la commande sera validée par Andikado à la réception d'un bon de commande, envoyé par fax ou par mail, visé par le client et sur lequel sera mentionné : le nom et la qualité du signataire, ses coordonnées, (adresse mail - téléphone - fax), le délai de paiement accordé (maximum 30 jours date de facture), le nom du contact Andikado.

Si notre société a des raisons sérieuses ou particulières de craindre des difficultés de paiement de la part du client à la date de la commande ou postérieurement à celle-ci, ou encore si le client ne présente pas les mêmes garanties qu'à la date d'acceptation de la commande, notre société peut subordonner l'acceptation de la commande ou la poursuite de son exécution à un paiement comptant ou à la fourniture par le client de garanties au profit de notre société.

En cas de refus du client, notre société pourra refuser d'honorer la (les) commande(s) passée(s) et de livrer la marchandise concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## 9. ECHANTILLON

Sauf accord conclu avec un conseiller Andikado, chaque échantillon sera facturé au prix affiché sur le site Andikado.com; à ce prix s'ajoutera une participation aux frais de port évaluée selon le poids du colis.

Les échantillons ne seront ni repris, ni remboursés.

## 10. LITIGES, MEDIATION ET DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est soumis au droit français. Andikado ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des produits commercialisés. Il en est de même pour les éventuelles modifications des produits résultant des fabricants.

La responsabilité d'Andikado sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits.

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable notamment avec l'aide :

- d'une association professionnelle de la branche
- d'une association de consommateurs
- de tout autre conseil de son choix.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la Consommation, l'acheteur dispose également d'un dispositif de médiation et d'un service de règlement amiable des litiges de consommation (gratuit pour l'acheteur).

En ce sens, Andikado adhère au service de médiation de e-commerce de :

MEDIATION - VIVONS MIEUX ENSEMBLE  
inscrite au RCS de NANCY 820 862 241  
située au 465 avenue de la Libération 54000 NANCY,  
représentée par Mr Jean-Philippe Duval.  
Pour saisir le médiateur :  
- Email : [mediation@vivons-mieux-ensemble.fr](mailto:mediation@vivons-mieux-ensemble.fr)  
- Téléphone : 06.61.18.50.97

Il est rappelé que la recherche de la solution amiable n'interrompt pas le «bref délai» de la garantie légale, ni la durée de la garantie contractuelle.

Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des Tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat, relatives à la garantie contractuelle, suppose que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur.

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer ses situations.

En cas de litige, le client s'adressera par priorité à l'entreprise pour obtenir une solution amiable. A défaut, le Tribunal de Commerce de Nevers est seul compétent, quels que soient le lieu de livraison et le mode de paiement acceptés.

## 11. GARANTIE

- **L'engagement d'Andikado en faveur de l'insertion et de la valorisation du savoir-faire des personnes en situation de handicap.**

Andikado garantit que tous les produits sélectionnés et mis en vente sur [andikado.com](http://andikado.com), hors vente flash de nos partenaires, sont fabriqués entièrement ou partiellement, ou conditionnés, par des personnes reconnues handicapées, employées ou usagers des ESAT/Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ex CAT/Centres d'Aide par le Travail), des Entreprises Adaptées (ex Atelier Protégé) ou des centres spécialisés (Foyer de vie pour adultes handicapés, centre d'accueil de jour etc...)

- **Garantie produits**

Dans tous les cas Andikado ne pourra être tenu responsable pour non-respect des dispositions réglementaires et législatives en vigueur dans le pays de réception.

La responsabilité d'Andikado est systématiquement limitée à la valeur du produit mis en cause, valeur à sa date de vente et ce sans possibilités de recours envers la marque ou la société productrice du produit.

En toute hypothèse, le client bénéficie de la garantie légale d'éviction et des vices cachés (Art.1625 et suivants du Code Civil).

A la condition que l'acheteur fasse la preuve du défaut caché, le vendeur doit légalement en réparer toutes les conséquences (art.1641 et suivants du code civil) ; si l'acheteur s'adresse aux tribunaux, il doit le faire dans un «bref délai» à compter de la découverte du défaut caché (art.1648 du code civil).

Vous pouvez contacter le service clients Andikado: 5 jours sur 7 (du lundi au vendredi inclus de 9h00 à 17h00) au 03.86.22.58.49 ou par mail à [contact@andikado.com](mailto:contact@andikado.com).

## 12. INFORMATIONS LEGALES

Le renseignement des informations nominatives collectées aux fins de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes, l'établissement des factures et contrats de garantie.

Le défaut de renseignement entraîne la non validation de la commande.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés », le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le client dispose (article 34 de la loi du 6 janvier 1978) d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer auprès d'Andikado.

De plus, Andikado s'engage à ne pas communiquer à un tiers, gratuitement ou avec contrepartie, les coordonnées de ses clients ne le désirant pas.

Pour en savoir plus, consultez notre Charte de protection des données personnelles

En vertu de l'ordonnance n°59-107 du 7 janvier 1959 et de la loi n°74-631 du 5 juillet 1974, la vente d'alcool à des mineurs de moins de 16 ans est interdite. Toute personne commandant du vin ou de la bière ou toutes formes de boissons alcoolisées sur [Andikado.com](http://Andikado.com) s'engage donc à avoir 16 ans révolus à la date de la commande. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Sachez consommer avec modération.

