

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version du 6 octobre 2026 (paiement par Apple Pay et Google Pay, pénalités de retard entre professionnels) — remplace la version 6 du 6 octobre 2026 (ouverture du paiement en ligne)

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent les ventes de produits conclues sur le site **am-enseigne.com** (le « Site ») entre la société éditrice et toute personne effectuant un achat (le « Client »). Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Article 1 — Identité du vendeur

Dénomination	AM ENSEIGNE — marque « AM - ENSEIGNE »
Forme juridique	Société par actions simplifiée à associé unique (SASU)
Capital social	1 000,00 €
Siège social	253 avenue de la République, 30190 Saint-Chaptes, France
Points d'accueil de la clientèle	340 rue Rosa Luxemburg, 34070 Montpellier 17 rue Alfred de Musset, 77176 Savigny-le-Temple Du lundi au samedi, de 10 h à 19 h
SIREN	130 898 927
RCS	Nîmes 130 898 927
N° TVA intracommunautaire	FR53 130 898 927
EUID	FR3003.130898927
Président	HOLDING AW, société à responsabilité limitée, RCS Nîmes 942 586 538
Directeur de la publication	Amir Youssef
Téléphone	06 24 08 76 21
Contact	contact@am-enseigne.com

Article 2 — Champ d'application

Les CGV s'appliquent à l'ensemble des ventes de produits proposés sur le Site, à destination de consommateurs et de professionnels, livrés en France métropolitaine. Le vendeur se réserve la possibilité de modifier les CGV à tout moment ; les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

La pose n'est pas comprise dans le prix des produits. Pour une enseigne sur mesure, elle peut faire l'objet d'un devis distinct, autour des points d'accueil du vendeur à Montpellier et à Savigny-le-Temple (article 1) ; ce devis en précise le prix et les conditions. Ailleurs, l'enseigne est livrée (article 8) et le Client la fait poser par l'installateur de son choix. Lorsque le devis de pose est accepté à distance ou hors établissement par un Client consommateur, celui-ci dispose, pour cette prestation, du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation ; le devis en rappelle les conditions, le délai et le formulaire type.

Article 3 — Produits

Les produits proposés (enseignes, néons LED, plaques et signalétique, étiquettes 3D, plaques avis NFC, tapis d'entrée, tours de cou, badges et accessoires) sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Les photographies du catalogue illustrent les produits ; de légères différences de teinte peuvent apparaître selon les écrans. Les produits **configurés ou personnalisés** (texte, dimensions, couleur, logo) sont fabriqués

spécifiquement à la demande du Client : l'article commandé est celui que définit la configuration validée par le Client, telle que récapitulée dans sa commande ou son devis, et, le cas échéant, le bon à tirer qu'il a approuvé ; l'aperçu affiché à l'écran en est une simulation. Un écart de teinte propre au procédé de fabrication n'est exclu de la garantie de conformité que s'il a été spécifiquement signalé au Client avant la commande et accepté par lui de manière expresse et séparée.

Au sens des présentes CGV, sont des « **Articles personnalisés** » les produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés : les enseignes composées dans le configurateur ou chiffrées sur devis, les plaques professionnelles, les étiquettes 3D, les tapis d'entrée sur mesure, les tours de cou personnalisés, les badges personnalisés à épingle ou aimantés, les badges professionnels personnalisés, ainsi que les références du catalogue qui reprennent un texte saisi par le Client à la commande (plaque Entreprise, plaque Horaires, panneau À louer). Sont des « **Articles standards** » les autres produits, notamment les néons LED prêts à accrocher, la signalétique sans texte à saisir et les plaques avis NFC, dont le lien reste reprogrammable : le choix d'une dimension, d'une forme, d'une finition, d'une fixation ou d'un coloris parmi ceux proposés ne les rend pas personnalisés. Le Client en est informé avant la conclusion du contrat, sur le configurateur ou la fiche de l'article et, pour un article chiffré sur devis, dans le devis.

Article 4 — Prix

Les prix sont indiqués en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) ; le montant TTC, frais de livraison compris, est toujours affiché avant la validation de la commande. La TVA applicable est celle en vigueur au jour de la commande. Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant entendu que le produit est facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande.

Article 5 — Commande

Le Client sélectionne ses produits, les ajoute au panier, vérifie le récapitulatif puis valide sa commande après avoir renseigné ses coordonnées de livraison et de facturation. La validation du paiement vaut conclusion du contrat de vente. Un courriel de confirmation récapitulant la commande est adressé au Client. Le vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige de paiement.

Pour un article chiffré sur devis, notamment une enseigne sur mesure, le Client adresse sa demande (configuration, contenu de son panier ou description de son projet) depuis le configurateur, la page Contact, par courriel ou par téléphone, et reçoit un devis. Les présentes CGV s'appliquent à cette commande. Le contrat est conclu lorsque le Client accepte le devis : la commande est alors confirmée par le devis accepté, puis par la facture, aux conditions de prix, de délai et de paiement indiquées dans le devis.

Article 6 — Paiement

Pour une commande sur devis (article 5), le devis indique au Client, avant qu'il ne l'accepte, le montant dû, les moyens de paiement acceptés et le moment du paiement.

Le paiement en ligne s'effectue par carte bancaire ou par l'un des autres moyens proposés sur la page de paiement, comme un portefeuille électronique, via la plateforme de paiement sécurisée d'un prestataire spécialisé, présenté dans la politique de confidentialité (article 13). Les moyens de paiement acceptés sont indiqués dès le panier et rappelés sur la page de paiement, avant la validation de la commande. Le compte du Client est débité lors de la validation de la commande. Le vendeur ne reçoit ni ne conserve le numéro complet de la carte ni son cryptogramme. La commande n'est traitée qu'après l'accord du centre de paiement.

Le paiement par portefeuille électronique (Apple Pay, Google Pay), au moyen du bouton affiché dans le panier ou sur la page de paiement, vaut commande avec obligation de paiement et acceptation des présentes CGV, accessibles par le lien affiché à côté de ce bouton.

Pour le Client professionnel, toute somme non réglée à l'échéance indiquée sur le devis ou la facture porte de plein droit, dès le lendemain de cette échéance, des pénalités de retard au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité

forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce). Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Article 7 — Disponibilité

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un produit après commande, le Client en est informé dans les meilleurs délais et peut demander l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées pour le produit concerné.

Article 8 — Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande, en France métropolitaine. La **livraison est offerte** sur l'ensemble des produits, **à l'exception des tapis d'entrée sur mesure, des tours de cou personnalisés, des badges personnalisés à épingle ou aimantés et, à partir de 51 badges par commande, des badges professionnels personnalisés**. Les tapis, encombrants et expédiés en colis dédié, supportent des frais de transport calculés d'après leurs dimensions et leur poids. Les tours de cou supportent des frais forfaitaires établis d'après la quantité commandée : 12,90 € hors taxes jusqu'à 250 pièces, 29,90 € jusqu'à 1 000 pièces et 44,90 € au-delà (soit 15,48 €, 35,88 € et 53,88 € TTC). Les badges personnalisés à épingle ou aimantés supportent les mêmes frais forfaitaires, établis d'après le nombre de badges commandés. Les badges professionnels personnalisés sont expédiés par Colissimo à domicile : la livraison est offerte de 1 à 50 badges par commande ; à partir de 51 badges, l'envoi complet supporte des frais de transport calculés d'après son poids et sa destination, toutes taxes comprises. Les porte-badges n'entrent pas dans ce seuil de 50 badges, mais leur poids est compté. Lorsqu'une commande réunit plusieurs de ces produits, leurs frais de livraison s'additionnent. Dans chaque cas, ces frais sont affichés avant l'ajout au panier ou, lorsqu'ils dépendent de l'adresse de livraison, dès que le Client a indiqué son code postal ; ils sont rappelés au panier et au récapitulatif — le Client ne les découvre jamais au moment de payer. Le délai habituel est de **2 à 3 semaines de fabrication puis environ 1 semaine d'expédition** (soit 3 à 4 semaines au total), à compter de la validation de la commande ou, lorsqu'une maquette ou un bon à tirer est soumis au Client, de son approbation. Le vendeur s'engage à livrer dans le délai indiqué sur la fiche, le configurateur ou le devis et, à défaut, au plus tard quatre (4) semaines après ce point de départ. À défaut de livraison dans ce délai, le Client consommateur peut résoudre le contrat dans les conditions prévues aux articles L216-6 et L216-7 du Code de la consommation (en principe après avoir enjoint le vendeur de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable) ; il est alors remboursé de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours.

Pour le Client consommateur, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés au moment où lui-même, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur proposé par le vendeur, en prend physiquement possession (article L216-2 du Code de la consommation). Pour le Client professionnel, ils lui sont transférés à la remise du colis. En cas de colis endommagé, le Client est invité à formuler des réserves auprès du transporteur et à en informer le vendeur ; l'absence de réserves ne le prive d'aucun de ses droits au titre de la garantie commerciale (article 11 bis) et des garanties légales (article 11).

Article 9 — Droit de rétractation et retours

⚠ Important : les **Articles personnalisés** définis à l'article 3 sont fabriqués selon les spécifications du Client (texte, logo, dimensions, couleur). En application de l'article L221-28 3° du Code de la consommation, ils sont **exclus du droit de rétractation** : ils ne sont **ni repris, ni échangés, ni remboursés** pour un changement d'avis, pour une erreur figurant dans une configuration validée par le Client, ou parce que le rendu, conforme au contrat, ne lui convient plus. Cette exclusion ne prive pas le Client des garanties légales (article 11) : un Article personnalisé défectueux ou non conforme au contrat est réparé, remplacé ou remboursé dans les conditions prévues par la loi. Les enseignes sur mesure bénéficient en outre de la garantie commerciale de l'article 11 bis.

Le Client est invité à vérifier attentivement sa configuration (aperçu, dimensions, orthographe du texte, couleurs) ainsi que le devis ou le bon à tirer avant de valider sa commande.

Articles standards : quatorze jours pour tout Client. Tout Client, consommateur ou professionnel, dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour renoncer à l'achat d'un Article standard, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus au présent article. Pour le Client consommateur, cette faculté est le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation (articles L221-18 et suivants). Le Client professionnel ne bénéficie pas, en principe, de ce droit légal : le vendeur lui accorde la même faculté à titre commercial, dans les mêmes délais et aux mêmes conditions, et les règles du présent article et de l'article 10 relatives à la rétractation s'appliquent alors à son retour.

Ce délai court à compter de la réception de l'article par le Client, ou par un tiers qu'il a désigné autre que le transporteur ; lorsque la commande est livrée en plusieurs colis, il court à compter de la réception du dernier. Le Client notifie sa décision avant l'expiration de ce délai, au moyen du formulaire type ci-dessous ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée à contact@am-enseigne.com ou par courrier à l'adresse du siège social indiquée à l'article 1.

Le Client renvoie l'article à l'adresse que le vendeur lui indique en accusant réception de sa décision, ou le rapporte au vendeur, sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision. Les frais directs de renvoi d'un Article standard restent à la charge du Client ; un article défectueux ou non conforme est, lui, repris aux frais du vendeur (article 11). L'article n'a pas à être neuf ni retourné dans son emballage d'origine : la responsabilité du Client n'est engagée qu'en cas de dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de l'article. Un emballage soigné est recommandé pour éviter les dommages pendant le transport.

Lorsqu'une même commande réunit des Articles personnalisés et des Articles standards, le retour ne porte que sur les Articles standards. Quel que soit le Client, consommateur ou professionnel, un Article personnalisé ne peut être ni retourné ni échangé, sous réserve des garanties légales (article 11) et, pour les enseignes sur mesure, de la garantie commerciale (article 11 bis).

Formulaire type de rétractation — articles standards uniquement

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat, à contact@am-enseigne.com ou par courrier :

« À l'attention d'AM ENSEIGNE, 253 avenue de la République, 30190 Saint-Chaptes, contact@am-enseigne.com : je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous : (...). Commandé le (...), reçu le (...). Nom du consommateur : (...). Adresse du consommateur : (...). Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : (...). Date : (...). »

Article 10 — Remboursements

En cas de rétractation portant sur un Article standard, ou de retour d'un Article standard par un Client professionnel dans les conditions de l'article 9, le vendeur rembourse la totalité des sommes versées, frais de livraison initiaux compris, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter du jour où il est informé de la décision du Client. Il peut différer le remboursement jusqu'à la récupération de l'article ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Les frais supplémentaires résultant du choix exprès, par le Client, d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé ne sont pas remboursés.

Un remboursement est également dû, notamment, en cas d'annulation d'une commande pour indisponibilité (article 7), de résolution du contrat faute de livraison dans le délai convenu (article 8) ou lorsque la mise en œuvre des garanties légales (article 11) ou de la garantie commerciale (article 11 bis) y conduit ; cette énumération n'est pas limitative. Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen, et n'occasionne aucun frais pour lui.

Hors garanties légales, garantie commerciale (article 11 bis) et autres cas de remboursement prévus par la loi, un Article personnalisé ne donne lieu à aucun retour, échange ni remboursement.

Article 11 — Garanties légales

11.1 Garanties légales. Tous les articles vendus sur le Site, personnalisés ou standards, sont couverts par les garanties légales. Aucune stipulation des présentes CGV, et notamment l'exclusion du droit de rétractation prévue à l'article 9, ne peut les écarter ni les limiter. Le Client consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil), dans les conditions rappelées dans l'encadré ci-dessous. Le Client professionnel bénéficie de la garantie des vices cachés et de l'obligation de délivrance conforme (articles 1604 et suivants du Code civil).

Le professionnel qui répond de ces garanties est la société AM ENSEIGNE, 253 avenue de la République, 30190 Saint-Chartes, joignable au 06 24 08 76 21 et à contact@am-enseigne.com. Pour faire valoir une garantie, le Client lui écrit ou l'appelle en indiquant son numéro de commande. Pour le Client consommateur, la mise en conformité est sans frais. Pour tout Client, lorsqu'un article défectueux ou non conforme doit être renvoyé, le vendeur lui indique les modalités pratiques de ce renvoi, dont les frais sont à la charge du vendeur.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 11 bis — Garantie commerciale

En plus des garanties légales de l'article 11, la société AM ENSEIGNE, le vendeur, accorde en qualité de garant une **garantie commerciale** sur les articles suivants :

- **enseignes sur mesure**, composées dans le configurateur d'enseigne ou chiffrées sur devis (lettres découpées lumineuses, néon sur mesure, caisson, enseigne drapeau) : **5 ans**, sur l'enseigne, ses LED, son alimentation et son câblage fournis, en intérieur comme en extérieur, selon l'usage choisi à la commande (annexe, rubrique 4) ;
- **néons LED du catalogue**, prêts à accrocher et destinés à l'intérieur : **5 ans**, sur le néon, ses LED et les accessoires électriques fournis avec lui (câble avec interrupteur, adaptateur secteur) ;
- **plaques avis NFC** : **5 ans** contre la panne de la puce NFC, avec remplacement de la plaque sans frais, ou reprogrammation de la puce si elle suffit, selon les règles de choix de l'annexe.

La garantie dure 5 ans à compter de la livraison de l'article. Elle est gratuite : son prix est compris dans celui de l'article, et elle ne demande aucune démarche d'enregistrement. Elle couvre les articles livrés en France métropolitaine. Pour le Client consommateur ou non-professionnel, elle s'exerce pendant ces cinq ans dans des conditions identiques à celles de la garantie légale de conformité : réparation ou remplacement au choix du Client (sauf impossibilité ou coût disproportionné), dans les trente jours, sans aucun frais et sans inconvénient majeur, enlèvement et réinstallation d'un article installé compris.

Les autres articles ne bénéficient d'aucune garantie commerciale : plaques professionnelles, signalétique et panneaux du catalogue, étiquettes 3D, tapis d'entrée, tours de cou, badges et porte-cartes. Ils restent couverts par les garanties légales de l'article 11.

Le garant est la société AM ENSEIGNE, 253 avenue de la République, 30190 Saint-Chaptes, joignable au 06 24 08 76 21 et à contact@am-enseigne.com. Les demandes de service après-vente se font aux mêmes coordonnées. Le contenu de la garantie, ses exclusions, sa mise en œuvre et ses frais sont précisés par le contrat de garantie commerciale reproduit en annexe des présentes CGV. Ce contrat est remis au Client sur support durable, en PDF joint au courriel de confirmation de sa commande ou, à défaut, remis avec l'article, et au plus tard à la livraison.

La garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit du Client consommateur ou non-professionnel de bénéficier de la garantie légale de conformité, ni du droit de tout Client à la garantie des vices cachés, rappelés à l'article 11 : elle ne les remplace pas et ne les limite pas.

Article 12 — Réclamations

Toute réclamation peut être adressée à contact@am-enseigne.com ou par téléphone au 06 24 08 76 21. Le vendeur s'engage à en accuser réception et à rechercher une solution amiable avant toute procédure.

Article 13 — Données personnelles

Les données personnelles collectées sont traitées conformément à notre politique de confidentialité et à la réglementation applicable (RGPD, loi Informatique et Libertés). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition qu'il peut exercer à contact@am-enseigne.com.

Article 14 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments du Site (marques, visuels, textes, configurateur en 3D, modèles) est protégé au titre de la propriété intellectuelle et demeure la propriété exclusive du vendeur. Toute reproduction ou exploitation non autorisée est interdite. Les logos et éléments fournis par le Client pour une commande personnalisée restent sa propriété ; le Client garantit détenir les droits nécessaires à leur reproduction.

Article 15 — Force majeure

La responsabilité du vendeur ne saurait être engagée en cas d'inexécution due à un cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence françaises.

Article 16 — Droit applicable & litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. À défaut d'accord, les tribunaux français seront compétents dans les conditions de droit commun.

Annexe — Contrat de garantie commerciale

Le présent **contrat de garantie commerciale** est accordé par la société AM ENSEIGNE, qui exploite la marque AM - ENSEIGNE (le garant, rubrique 1), au Client qui achète l'un des articles désignés à la rubrique 2. Il complète l'article 11 bis des conditions générales de vente. Il vaut pour tout Client ; les rubriques 7 et 8 indiquent ce qui diffère selon que le Client est un consommateur, un non-professionnel ou un professionnel. Il est remis au Client sur support durable, en PDF joint au courriel de confirmation de sa commande ou, à défaut, remis avec l'article, et au plus tard à la livraison. La garantie commerciale s'ajoute aux garanties légales, sans les remplacer ni les limiter (rubrique 10).

1. Garant

Le garant est :

- AM ENSEIGNE, qui exploite la marque « AM - ENSEIGNE » ;
- RCS Nîmes 130 898 927 ;
- adresse : 253 avenue de la République, 30190 Saint-Chaptes, France ;
- téléphone : 06 24 08 76 21 ;
- courriel : contact@am-enseigne.com ;
- site : am-enseigne.com.

Dans le présent contrat, « AM - ENSEIGNE » désigne le garant. « Le Client » désigne l'acheteur de l'article et, dans le cas prévu à la rubrique 9, le nouveau propriétaire.

2. Articles couverts et durée

- **Enseignes sur mesure**, composées dans le configurateur d'enseigne ou chiffrées sur devis : lettres découpées lumineuses, néon sur mesure, caisson, enseigne drapeau. Durée : **5 ans**, en intérieur comme en extérieur, selon l'usage choisi à la commande (rubrique 4).
- **Néons LED du catalogue** : les néons prêts à accrocher vendus sur le site, destinés à l'intérieur. Durée : **5 ans**.
- **Plaques avis NFC** : durée de **5 ans**, pour la seule panne de la puce NFC.

Les autres articles ne bénéficient d'aucune garantie commerciale : plaques professionnelles, signalétique et panneaux du catalogue, étiquettes 3D, tapis d'entrée, tours de cou, badges et porte-cartes. Ils restent couverts par les garanties légales (rubrique 10).

Point de départ. La durée de 5 ans court à compter de la livraison de l'article, c'est-à-dire du jour où le Client, ou un tiers qu'il a désigné autre que le transporteur proposé par AM - ENSEIGNE, en prend physiquement possession. La date retenue est celle de cette prise de possession, telle qu'elle ressort de la preuve de livraison ou de remise (retrait en point relais compris) ; en cas de doute, la date la plus favorable au Client est retenue.

Prix. La garantie est gratuite : son prix est compris dans celui de l'article. Elle ne demande aucune démarche d'enregistrement.

Territoire. La garantie s'applique aux articles livrés en France métropolitaine. Les réparations, les remplacements et les interventions ont lieu en France métropolitaine.

3. Ce que couvre la garantie

La garantie couvre toute panne et tout défaut de fabrication ou de matière qui apparaît pendant sa durée, que sa cause ait existé ou non au jour de la livraison. Seules les causes énumérées à la rubrique 4 sont exclues.

- **Enseigne sur mesure** : l'enseigne elle-même (lettres, caisson ou structure), ses LED, son alimentation et son câblage fournis. Par exemple : une LED ou une partie de l'enseigne qui ne s'allume plus ou qui clignote, une alimentation hors service, un câble fourni défectueux, un défaut de fabrication des lettres ou du caisson.
- **Néon LED du catalogue** : le néon, ses LED et les accessoires électriques fournis avec lui (câble avec interrupteur, adaptateur secteur).
- **Plaque avis NFC** : la puce NFC seulement. La puce est en panne lorsqu'elle ne répond plus à un téléphone compatible NFC dont la fonction NFC est activée, ou lorsqu'elle répond sans restituer le lien enregistré (puce vide ou illisible). La garantie porte sur le fonctionnement de la puce et la conservation du lien enregistré, non sur la page vers laquelle ce lien mène. Le reste de la plaque (support, impression) relève des seules garanties légales.

Réparation ou remplacement. AM - ENSEIGNE répare ou remplace l'article, ou l'élément défectueux. Pour la plaque avis NFC, le remplacement se fait par une plaque identique, programmée avec le lien que le Client indique, et la réparation par une reprogrammation de la puce, lorsqu'elle suffit à rétablir son fonctionnement. Le Client consommateur ou non-professionnel ne paie rien ; le Client professionnel garde à sa charge la dépose, la repose et les moyens d'accès d'une enseigne posée (rubriques 6 à 8).

4. Ce qu'elle ne couvre pas

La garantie commerciale ne couvre pas une panne ou un dommage qui résulte de l'une des causes suivantes :

- un choc, une chute, un acte de vandalisme ou un accident, survenus après la livraison et non imputables à AM - ENSEIGNE ni à un intervenant qu'elle a désigné ;
- la foudre, la grêle, une inondation ou une tempête (vent d'au moins 100 km/h relevé par Météo-France près du lieu de pose) ;
- une installation ou un raccordement non conformes à la notice fournie ou aux règles de l'art, sauf s'ils ont été réalisés par AM - ENSEIGNE ou par un intervenant qu'elle a désigné, ou s'ils résultent d'une erreur ou d'une lacune de la notice ;
- le branchement sur une alimentation autre que celle fournie avec l'article ou, si aucune n'est fournie, autre que celle indiquée sur sa fiche ou sa notice (5 V pour les néons LED du catalogue), ou une surtension du réseau électrique ;
- une modification, un démontage ou une réparation de l'article par une autre personne qu'AM - ENSEIGNE ou qu'un intervenant qu'elle a désigné. La dépose et la repose d'une enseigne selon la notice ne sont pas un démontage ;
- l'utilisation, en extérieur ou dans un lieu humide (salle d'eau, lieu exposé aux projections d'eau ou à la condensation), d'un article prévu pour l'intérieur : néon LED du catalogue, ou enseigne sur mesure commandée pour un usage intérieur, tel qu'indiqué dans la commande ou le devis ;
- un nettoyage avec un produit abrasif ou un solvant (acétone ou diluant, par exemple) ;
- pour la plaque avis NFC : une plaque cassée ou percée après la livraison, sauf si la casse provient d'un défaut de fabrication ; une plaque posée directement sur du métal ; l'usage d'un téléphone sans fonction NFC, ou dont la fonction NFC est désactivée ; un lien réécrit ou effacé par un tiers. La puce est livrée non verrouillée, donc reprogrammable : la réécriture de son lien par un tiers n'est pas une panne.

Cette liste est limitative : aucune autre cause d'exclusion ne peut être opposée au Client. Une exclusion ne s'applique que si AM - ENSEIGNE en établit la cause. Pour une enseigne installée en extérieur, l'exposition normale aux intempéries (pluie, soleil, gel, vent ordinaire) n'est pas une cause d'exclusion.

Ces exclusions valent pour la seule garantie commerciale. Elles ne limitent pas les garanties légales, qui s'appliquent dans les conditions prévues par la loi (rubrique 10).

5. Mise en œuvre

Pour faire jouer la garantie, le Client contacte AM - ENSEIGNE pendant la durée de la garantie : par courriel à contact@am-enseigne.com, par téléphone au 06 24 08 76 21 ou par courrier au 253 avenue de la République, 30190 Saint-Chaptes. Il indique :

- son numéro de commande, ou joint sa facture (pour le nouveau propriétaire, voir la rubrique 9) ;
- l'article concerné et la panne constatée ;
- si possible, des photos ou une courte vidéo de la panne.

Aucune autre formalité n'est demandée : ni enregistrement préalable, ni emballage d'origine.

Accusé de réception. AM - ENSEIGNE accuse réception de la demande par écrit.

Diagnostic. AM - ENSEIGNE établit un diagnostic gratuit, à distance à partir des éléments transmis, ou après examen de l'article.

Solution. AM - ENSEIGNE indique au Client la solution qu'elle propose, son délai et ses modalités pratiques (renvoi, enlèvement ou intervention sur place), puis la met en œuvre. Le Client consommateur ou non-professionnel garde le choix entre la réparation et le remplacement (rubrique 7).

Refus de prise en charge. Si AM - ENSEIGNE refuse la prise en charge, elle en donne les raisons par écrit, en précisant la cause d'exclusion retenue et les constatations sur lesquelles elle se fonde (photos, examen de l'article). Le Client peut contester ce refus et conserve tous ses recours.

Le Client consommateur ou non-professionnel peut toujours faire jouer la garantie légale de conformité, et tout Client la garantie des vices cachés, sans passer par ces formalités. Le Client choisit librement la garantie qu'il invoque.

6. Frais

- **Diagnostic, pièces et main-d'œuvre** : à la charge d'AM - ENSEIGNE.
- **Néon LED du catalogue ou plaque avis NFC** : lorsque l'article doit être renvoyé, AM - ENSEIGNE fournit une étiquette de retour prépayée. À défaut, elle rembourse les frais d'envoi au plus tard quatorze jours après avoir informé le Client de la prise en charge de sa demande. Elle paie aussi l'envoi au Client de l'article réparé ou de l'article de remplacement.
- **Enseigne sur mesure** : AM - ENSEIGNE indique au Client les modalités pratiques (enlèvement par un transporteur, réparation en atelier ou intervention sur place). Elle prend en charge le transport de l'enseigne, aller et retour, ou le déplacement de son intervenant.
- **Dépose, repose et moyens d'accès** (nacelle, échafaudage) d'une enseigne posée : à la charge d'AM - ENSEIGNE pour le Client consommateur ou non-professionnel (rubrique 7) ; à la charge du Client professionnel (rubrique 8).

Le Client consommateur ou non-professionnel n'a jamais à organiser un transport autre qu'un envoi par colis, et ne garde aucun frais à sa charge : ceux qu'il avance lui sont remboursés.

7. Client consommateur ou non-professionnel

Le consommateur est la personne physique qui achète à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Le non-professionnel est la personne morale, une association par exemple, qui n'agit pas à des fins professionnelles.

Pour ce Client, AM - ENSEIGNE met en œuvre la garantie commerciale, pendant toute sa durée, dans des conditions identiques à celles de la garantie légale de conformité (articles L217-8 à L217-17 du Code de la consommation), notamment :

- le Client choisit entre la réparation et le remplacement. AM - ENSEIGNE ne peut écarter ce choix que si la solution demandée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés ; elle motive alors sa décision par écrit et procède à l'autre solution, si elle est possible ;
- la réparation ou le remplacement a lieu dans un délai de trente jours suivant la demande, sans inconvénient majeur pour le Client ;
- le Client ne paie aucun frais : pièces, main-d'œuvre, transport et déplacement compris. Il ne paie rien non plus pour l'usage qu'il a fait de l'article remplacé ;
- pour un article installé, la réparation ou le remplacement comprend l'enlèvement de l'article et l'installation de l'article réparé ou remplacé, par AM - ENSEIGNE ou par l'intervenant qu'elle désigne, moyens d'accès compris (nacelle, échafaudage).

Si la réparation et le remplacement sont impossibles, si AM - ENSEIGNE ne les réalise pas dans ces conditions ou si la panne persiste après son intervention, le Client peut obtenir une réduction du prix en conservant l'article, ou le remboursement du prix contre restitution de l'article. Il peut les obtenir immédiatement, sans demander d'abord la réparation ou le remplacement, lorsque la panne est si grave qu'elle le justifie. Le remboursement n'est toutefois pas dû si la panne est mineure, ce qu'il appartient à AM - ENSEIGNE de démontrer : seule la réduction du prix l'est alors. Le remboursement intervient au plus tard quatorze jours après la réception de l'article ou de la preuve de son renvoi, par le moyen de paiement utilisé à la commande, sans frais pour le Client.

8. Client professionnel

Le Client professionnel achète pour les besoins de son activité. Pour lui, la garantie commerciale s'exerce ainsi :

- AM - ENSEIGNE choisit entre la réparation et le remplacement de l'article ou de l'élément défectueux ;
- les pièces, la main-d'œuvre et le transport de l'article, aller et retour, sont à la charge d'AM - ENSEIGNE ;
- la dépose, la repose et les moyens d'accès (nacelle, échafaudage) d'une enseigne posée restent à la charge du Client ;
- AM - ENSEIGNE intervient dans un délai raisonnable, qu'elle indique au Client avec son diagnostic ;
- si ni la réparation ni le remplacement ne sont possibles, AM - ENSEIGNE rembourse le prix payé pour l'article, contre restitution de celui-ci.

La garantie commerciale ne prive pas le Client professionnel de la garantie des vices cachés ni de l'obligation de délivrance conforme (articles 1604 et suivants et 1641 et suivants du Code civil).

9. Suspension, réparation et transmission

Suspension. Lorsque le Client demande à AM - ENSEIGNE, pendant le cours de la présente garantie, une remise en état couverte par celle-ci, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance de l'article remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition de l'article pour réparation ou remplacement, si ce point de départ s'avère plus favorable au Client. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le Client et AM - ENSEIGNE entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Exemple : si l'enseigne reste immobilisée vingt jours pour sa réparation, la garantie se termine vingt jours plus tard que prévu.

Après une réparation ou un remplacement. L'article réparé ou remplacé reste garanti au moins jusqu'au terme de la garantie d'origine, prolongé des périodes de suspension. Pour le Client consommateur ou non-professionnel, la présente garantie suit en outre les règles de la garantie légale de conformité (article L217-13 du Code de la consommation) : elle est prolongée de six mois après une réparation et, lorsqu'AM - ENSEIGNE impose le remplacement alors que le Client avait demandé la réparation, l'article de remplacement bénéficie d'une nouvelle garantie de même durée, à compter de sa délivrance.

Transmission. En cas de revente ou de don de l'article entre consommateurs, le nouveau propriétaire bénéficie de la garantie commerciale pour la durée qui reste à courir. Il la fait jouer comme l'acheteur d'origine, en indiquant si possible le numéro de commande ou en présentant la facture d'origine, ou à défaut tout élément permettant d'identifier l'article (photo, adresse de livraison d'origine).

10. Garanties légales

La présente garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit du Client consommateur ou non-professionnel de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues aux articles L217-1 à L217-32 du Code de la consommation, et de la garantie des vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil. Elle ne prive le Client d'aucune autre action que la loi lui reconnaît.

Ce que la garantie commerciale ajoute à la garantie légale de conformité. Pendant les deux ans qui suivent la livraison, le Client consommateur ou non-professionnel bénéficie des deux garanties et choisit celle qu'il fait jouer. La garantie commerciale couvre en outre une panne apparue après la livraison, même s'il est établi qu'elle n'existait pas au jour de la livraison. Après les deux ans de la garantie légale de conformité, la garantie commerciale continue jusqu'au terme de ses cinq ans, aux côtés de la garantie des vices cachés, dans les conditions de la rubrique 7 : réparation ou remplacement dans les trente jours, sans frais et sans inconvénient majeur.

Les garanties légales sont rappelées dans l'encadré ci-dessous, conforme au modèle annexé à l'article D. 211-2 du Code de la consommation.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Document établi d'après les conditions générales de vente publiées sur <https://am-enseigne.com/cgv/> (Version du 6 octobre 2026 (paiement par Apple Pay et Google Pay, pénalités de retard entre professionnels) — remplace la version 6 du 6 octobre 2026 (ouverture du paiement en ligne)).