

Informations générales

Pour bien travailler ensemble



Qualité

La base de votre succès

Lors du traitement d'une commande, toutes les étapes de nos processus sont contrôlées et documentées par notre équipe qualité. Notre système de management de la qualité est certifié selon la norme ISO 9001 : 2000. De cette manière nous vous garantissons la qualité et les délais que vous attendez.

Traitement des commandes

Pour bien travailler ensemble

Conseil

Vous trouverez des interlocuteurs compétents qui vous conseilleront pour toute question concernant l'impression par transfert thermique. Notre laboratoire teste et vérifie l'impression sur des supports difficiles. Pour vous conseiller sur le choix du ruban idéal, nous avons besoin:

- d'au moins 5 m du support utilisé,
- d'informations sur la référence exacte et le fabricant,
- des paramètres de l'imprimante avec laquelle travaille votre client ainsi que des éventuelles conditions d'impression particulières,
- des exigences concernant la résistance de l'impression.



Emballage

Les rubans sont emballés ensemble dans un sac en PE et dans un carton cloche neutre, qui les protège de la poussière et de l'humidité. Les rubans sont livrés sans mandrin récepteur accolé, afin d'éviter des déchets inutiles.



Etiquetage

Les rubans et cartons sont étiquetés avec des étiquettes neutres contenant les informations suivantes: qualité, largeur, longueur et encre du ruban (interne/externe), n° de lot de production. Ainsi, la traçabilité de chaque ruban est garantie.



Minimum de commande

Pour toute commande en dessous d'une valeur de 50 € HT nous facturerons un forfait supplémentaire de 25 € qui comprend les frais de transport.

Commande

Commandez par téléphone, par fax ou par e-mail, et une confirmation de commande vous sera envoyée sous 24 heures.

Livraison directe

Nous pouvons envoyer les rubans directement chez votre client avec votre bon de livraison ou avec un bon de livraison neutre pour un forfait de 10 €/expédition. Cela vous reviendra moins cher qu'un deuxième transport et vous permettra de livrer votre client plus rapidement.

Expédition

Nous garantissons que la marchandise est emballée de façon à supporter le transport pour arriver chez vous ou votre client dans un état optimal. Nous livrons avec nos expéditeurs habituels. Un envoi express est possible à vos frais.

Paiement

Nous respectons nos délais de livraison et nous vous demandons de bien vouloir régler nos factures dans un délai de 60 jours date de facturation.

Tous les produits resteront notre entière propriété jusqu'à leur paiement intégral.

Réclamation

Si vous rencontrez un problème technique, veuillez en informer immédiatement notre service commercial, qui se chargera aussitôt de vous trouver une solution (livraison de remplacement, retour, etc.). Communiquez notre n° de dossier, cela nous permettra de traiter plus rapidement votre demande.

Juridique

Le traitement juridique de tout problème technique ou commercial sera défini par la législation en vigueur. Les relations commerciales seront traitées selon le droit français et la convention de Vienne sur les règles applicables aux contrats de vente internationale de marchandises. Le tribunal compétent est le tribunal de commerce de Dieppe, nous nous réservons le droit de recours également devant d'autres tribunaux.

Traitement des commandes

Les petites différences

Nous vous proposons d'une part des rubans transfert thermique de notre programme **compact** dans des qualités sélectionnées et des dimensions standard, d'autre part, des rubans personnalisés de notre programme **sur mesure**, disponibles dans presque 100 qualités et couleurs différentes, avec la laize, la longueur et les spécifications choisies.

Cela engendre automatiquement quelques différences dans le traitement des commandes et nos conditions.

Compact



Produits standard

Les rubans transfert thermique du programme compact sont disponibles en plus de 100 dimensions, qui se divisent en 19 types de rubans standard (longueur et présentation du ruban) et 14 qualités.

Laizes non-standard

Des laizes spéciales dans un type de ruban standard et dans les qualités compact sont possibles avec les quantités minimales suivantes :

- compact noir :
minimum 200 rouleaux pour les mandrins 1" (à partir de 153 m) et minimum 500 rouleaux pour les mandrins 1/2" (74 – 100 m)
- compact color :
minimum 20 rouleaux

Pour les laizes spéciales, les quantités livrées peuvent varier par rapport aux quantités commandées ; la tolérance de quantité est de $\pm 10\%$.

Le délai de livraison est de 10 jours ouvrables à réception de la commande. Nous ne reprenons pas les rubans dans les laizes spéciales.

Quantités

Les articles standard sont disponibles exclusivement en multiple de cartons complets. Un carton correspond au minimum de commande pour les rubans noirs. Les couleurs du compact color sont livrables à partir d'un rouleau.

Prix

Nous travaillons exclusivement avec des revendeurs et nos prix sont nets HT. Nous convenons avec vous d'un prix en €/m² par qualité et quantité. Il faut distinguer les rubans classiques sur un mandrin en carton d'un pouce (longueur à partir de 153 m) et les rubans sur des mandrins d'1/2" (longueur jusqu'à 100 m) pour lesquels le prix par m² est plus élevé pour la même qualité.

Délai de livraison

Nous garantissons l'expédition des articles standard entre le jour même et 5 jours ouvrables, à savoir :

Article sur stock expédition le jour même si (commande reçue avant 12h00 + transport)

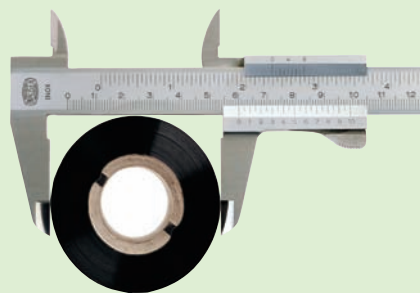
N+5 5 jours ouvrables après la confirmation de commande + transport

Et cela pour un maximum de 20 cartons/article. Pour les articles les plus vendus, nous pouvons généralement livrer des quantités beaucoup plus importantes rapidement.

Reprise de marchandises

Vous avez le droit de vous tromper – nous reprendrons les articles standard noir sur stock sans motif – dans une limite de 20 cartons et sous un délai de 2 semaines. Mais nous retiendrons dans tous les cas 10% de la valeur de la marchandise pour couvrir les frais de traitement de ce retour. Renvoyez-nous franco domicile la marchandise dans son emballage original intact après nous avoir informés! Nous ne pouvons en aucun cas reprendre des rubans en laizes spéciales.

Sur Mesure



Produits

Tous les articles produits sur mesure sont confectionnés pour vous selon les spécifications convenues. ...

Quantités

... c'est pour cette raison que la quantité livrée peut légèrement varier en plus ou en moins par rapport à la quantité commandée. Nous vous demandons d'accepter s.v.p. une tolérance de $\pm 10\%$. Ceci est valable pour des quantités d'environ 100 rubans, pour des quantités plus grandes, la tolérance est plus petite, pour des quantités plus petites, la tolérance peut être plus grande, en particulier quand la quantité commandée est égale à la quantité minimum de production.

Prix

Nous travaillons exclusivement avec des revendeurs et nos prix sont nets HT. A cause de la grande diversité d'articles dans de nombreuses qualités, nous n'avons pas de liste de prix standard pour notre programme « sur mesure ». Notre service commercial vous fera volontiers une offre individuelle. En général, nous convenons d'un prix net par m², qui est multiplié par la largeur et longueur du ruban, ce qui donne un prix au ruban sur notre facture. Pour des confections particulières sur des mandrins 1/2", des mandrins plastiques ou des rubans avec un mandrin récepteur encollé, ou pour des confections spéciales sur des mandrins spéciaux, etc. nous facturons un supplément.

Délai de livraison

Nous confectionnons vos rubans aussi vite que possible et vous pouvez compter sur un délai de 1 à 2 semaines, voire moins.

Si le délai n'est pas assez court, prévenez notre service commercial qui s'efforcera de faire l'impossible – votre flexibilité nous tient à coeur.

Reprise de marchandises

Nous ne reprenons pas les rubans confectionnés sur mesure.

Sécurité

Vous pouvez faire confiance à nos produits

Sécurité

Selon les règles internationales en vigueur, les fiches de sécurité de chaque produit (MSDS) sont à votre disposition sur demande.

Métaux lourds

La concentration de métaux lourds est quasiment nulle dans nos rubans transfert thermique et est toujours en dessous des valeurs autorisées dans les normes EU sur l'utilisation de produits dangereux.

Toxicité

Selon les normes en vigueur, nos rubans ne contiennent pas de produits dangereux pour la santé.

Contact alimentaire

Certaines qualités ont été examinées selon la sécurité relative à la législation des denrées alimentaires et ont obtenu une certification par l'institut ISEGA en Allemagne. Nous mettons les documents correspondants à votre disposition sur demande.

Certification UL

Les Underwriter Laboratories (UL) aux USA certifient les étiquettes imprimées par transfert thermique. Les critères de l'examen sont les degrés de lisibilité et de résistance des codes à barres. Les étiquettes certifiées UL sont importantes pour l'exportation d'appareils électriques et de machines vers l'Amérique du Nord. Certaines qualités cire/résine et résine de notre palette de produits sont certifiées sur certains supports. Demandez des informations plus précises auprès de notre service commercial.

REACH

Les rubans transfert thermique sont considérés selon REACH comme des « articles » libérant des substances (encres) dans les conditions normales d'utilisation. Les substances libérées sont donc concernées par la réglementation REACH (le film polyester de base n'est, quant à lui, pas concerné par la réglementation). La société Calor-RTT s'est donc assurée auprès de ses fournisseurs de produits chimiques mais également de films transfert thermique que toutes les substances concernées par la réglementation contenues dans les rubans transfert thermique vendus ont bien été pré-enregistrées ou vont être enregistrées dans les bons délais. Situation mai 2009. N'hésitez pas à nous contacter en cas de question.

Durée de vie

Les rubans transfert thermique ont une longue durée de vie. Nous garantissons sans réserve une conservation des rubans pendant un an si les conditions de stockage sont appropriées (températures de 5 à 35° C, humidité relative entre 30 et 80 %). Cependant dans la pratique la durée d'utilisation est beaucoup plus longue.

Enlèvement des déchets

Les rubans transfert thermique ne sont pas recyclables. C'est un déchet solide, qui ne dégage pas de gaz dans l'environnement. Leur composition chimique ne présente pas de menace pour les nappes phréatiques ou l'atmosphère. Ils peuvent être mis en décharge avec les autres déchets. En raison de leur teneur énergétique élevée, nous recommandons l'incinération.



RTT

Regma Transfert Thermique SAS
Rue Verdier Monetti
F-76880 Arques la Bataille
Tel ++33 (0) 2 35 04 86 65
Fax ++33 (0) 2 35 04 86 70
info@regmatt.com
www.regmatt.com

CALOR

Gesellschaft für Thermotransfer-
Druckverfahren mbH
Arnold-Sommerfeld-Ring 13
D-52499 Baesweiler
Tel ++49 (0) 24 01 91 79 -0
Fax ++49 (0) 24 01 91 79 -11
info@calor.de
www.calor.de