

Entente client

Conditions de commande · Autorisation d'impression · Délais, livraison et responsabilité

La présente entente est conclue entre **YAYA Sports Inc., exerçant ses activités sous le nom de YAYA Prints**, et **vous, le client qui passe la commande**. Veuillez la lire avant de payer. Cocher « J'accepte » au moment de payer, approuver une épreuve ou payer une commande constitue votre signature électronique.

EN BREF

- 1 Vos fichiers, votre responsabilité**
Tout ce que vous nous envoyez vous appartient, ou vous avez l'autorisation de l'imprimer. Nous l'imprimons en votre nom, sans vérifier les marques ni les droits d'auteur.
- 2 Ce que nous n'imprimons pas**
Aucun juron, aucun contenu religieux, aucun alcool, et rien d'illégal. Nous pouvons refuser tout visuel.
- 3 Une épreuve approuvée est finale**
Vérifiez l'orthographe, les noms, les numéros et l'emplacement. Une erreur approuvée n'est pas réimprimée gratuitement.
- 4 Les dates sont des estimations**
Les délais, les dates des commandes urgentes et les dates de livraison sont des estimations, pas des garanties. L'urgence achète la priorité, pas une promesse.
- 5 Notre responsabilité est limitée**
Aucune responsabilité pour un manque à gagner, un événement manqué ou des pénalités. Au plus, le montant payé pour la commande.
- 6 Sur mesure = vente finale**
Un article fait sur commande n'est ni repris ni échangé pour un changement d'idée ou une erreur de taille. Signalez tout défaut dans les 7 jours.

Ce résumé est offert pour votre commodité. Ce sont les conditions complètes ci-dessous que vous acceptez.

SOMMAIRE

- | | | |
|--|--|---|
| 1 À propos de l'entente | 6 Délais, urgences et échéances CLÉ | 11 Indemnisation |
| 2 Vos fichiers et autorisations CLÉ | 7 Expédition, livraison et cueillette | 12 Événements hors de notre contrôle |
| 3 Soumissions, maquettes et épreuves | 8 Paiement, prix et taxes | 13 Vos renseignements et fichiers |
| 4 Fichiers, ajustements et conception | 9 Annulations, retours et défauts | 14 Différends et dispositions générales |
| 5 Couleurs, produits et tolérances | 10 Limitation de responsabilité CLÉ | 15 Nous joindre |

1 À propos de la présente entente

- 1.1 Qui nous sommes.** YAYA Prints est une entreprise d'impression et de vêtements personnalisés située à Ottawa (Ontario), exploitée par YAYA Sports Inc. (« YAYA Prints », « nous », « notre », « nos »). « Vous », « votre » et « vos » désignent la personne qui passe la commande et, le cas échéant, l'entreprise, l'équipe, l'école ou l'organisation pour laquelle elle commande.
- 1.2 Ce qu'elle couvre.** La présente entente s'applique à chaque soumission, commande, service de conception et paiement que vous effectuez avec nous : sur yayaprints.ca, dans nos studios de conception en ligne, par lien de paiement, dans nos portails clients et grossistes, dans Broker Studio, ou avec notre équipe par téléphone,

courriel, texto, WhatsApp ou en personne.

- 1.3 Comment vous l'acceptez.** Vous acceptez la présente entente en cochant la case « J'accepte » au moment de payer, en cliquant pour payer, en approuvant une épreuve ou en payant une facture. Votre acceptation électronique a le même effet qu'une signature manuscrite, conformément à la *Loi de 2000 sur le commerce électronique* (Ontario). Nous conservons une trace de votre acceptation (voir 13.2).
- 1.4 Commander pour une organisation.** Si vous commandez pour une entreprise, une équipe, une école, un organisme de bienfaisance, une campagne ou une autre organisation, vous confirmez être autorisé à la lier par la présente entente, et vous et l'organisation êtes tous deux responsables de la commande.
- 1.5 Âge.** Vous confirmez avoir au moins 18 ans, ou qu'un parent ou tuteur a approuvé votre commande.
- 1.6 Quelles conditions s'appliquent.** Si une soumission ou une facture écrite de notre part prévoit expressément une condition différente pour votre commande, cette condition s'applique à cette commande. Autrement, la présente entente prévaut. Les conditions de vos propres bons de commande ou formulaires ne s'appliquent pas, sauf si nous les acceptons par écrit.

2 Vos fichiers, votre contenu et l'autorisation d'imprimer

POINTS CLÉS

- 2.1 Vous en êtes propriétaire, ou vous avez l'autorisation.** Vous confirmez être propriétaire de tout ce que vous téléversez, envoyez, décrivez ou nous demandez d'utiliser — logos, designs, images, photos, illustrations, polices, textes, slogans, noms, numéros, marques de commerce et tout autre élément (« Votre contenu ») —, ou détenir toutes les licences, autorisations et consentements nécessaires pour l'utiliser, le reproduire et l'imprimer.
- 2.2 Vous nous autorisez à l'imprimer en votre nom.** Vous autorisez YAYA Prints, agissant selon vos instructions et en votre nom, à copier, reproduire, redimensionner, recolorer, convertir, vectoriser, retoucher, séparer, numériser et adapter de toute autre façon Votre contenu dans la mesure nécessaire pour préparer la soumission, l'épreuve, la production, la livraison et le suivi de votre commande. Vous demeurez propriétaire de Votre contenu; nous n'en revendiquons aucune part.
- 2.3 Nous ne vérifions ni les droits ni la légalité.** Nous sommes un service de production. Nous ne recherchons, ne vérifions ni n'obtenons aucun droit d'auteur, marque de commerce, licence ou autorisation, et nous n'examinons pas la légalité, l'exactitude ni la véracité de Votre contenu. Le fait que nous préparions une soumission, une épreuve ou l'impression d'une commande ne confirme pas que son contenu est légal ou ne porte atteinte à aucun droit. Nous nous fions entièrement à vos confirmations dans la présente section.
- 2.4 Marques, équipes, personnages et images trouvées en ligne.** Les logos et les marques des équipes sportives, des ligues, des écoles, des universités, des entreprises et des marques, les personnages, les célébrités, les œuvres d'autres artistes et les images trouvées en ligne appartiennent tous à quelqu'un. À moins qu'ils vous appartiennent, il vous faut l'autorisation écrite du propriétaire pour les imprimer; « c'est seulement pour un usage personnel » ou « c'est un exemplaire unique » n'est pas une autorisation. Nous pouvons demander une preuve de licence et refuser la commande sans celle-ci.
- 2.5 Les personnes dans votre contenu.** Si Votre contenu comprend les noms, photos, images, signatures, numéros de chandail ou autres renseignements personnels d'autres personnes (listes d'équipe, noms d'employés, chandails commémoratifs), vous confirmez avoir leur consentement, ou celui d'un parent ou tuteur pour les personnes mineures, pour les imprimer et nous les communiquer.
- 2.6 Vous êtes responsable de ce qui est imprimé.** Vous êtes seul responsable de Votre contenu et de chaque mot, orthographe, fait, affirmation, prix, numéro de téléphone, adresse, courriel, site Web, code QR, date et avertissement figurant sur vos produits, ainsi que de la façon dont les produits finis sont utilisés, portés, affichés, distribués ou vendus.
- 2.7 Les lois qui s'appliquent à vos produits.** Vous êtes responsable des exigences légales qui s'appliquent à vos imprimés, notamment :
- les mentions d'autorisation de la publicité électorale et les règlements municipaux sur l'affichage;

- les permis et les approbations du propriétaire ou du locateur pour les enseignes et les installations;
- l'étiquetage des produits, des textiles et de la composition des fibres si vous revendez des marchandises;
- les règles sur la publicité, la protection du consommateur et la signalisation de sécurité;
- les exigences linguistiques de l'endroit où vos imprimés seront utilisés.

2.8 Ce que nous n'imprimons pas. Nous n'imprimons aucun visuel, texte ou design qui contient :

- **des jurons ou des grossièretés**, y compris les sacres, les abréviations, les orthographes censurées et les symboles qui remplacent un juron;
- **du contenu religieux**, comme des mots, symboles, écritures saintes ou images religieuses, de quelque religion que ce soit;
- **de l'alcool**, comme des marques d'alcool, des boissons alcoolisées, ou des références et slogans liés à la consommation d'alcool;
- **quoi que ce soit d'illégal** (voir 2.9).

Ces règles s'appliquent à chaque produit et à chaque commande, peu importe pour qui elle est.

2.9 Rien d'illégal. Nous n'imprimons jamais rien d'illégal, et vous confirmez que vos visuels, vos textes et votre commande ne contreviennent à aucune loi. Cela comprend tout contenu qui porte atteinte aux droits d'auteur, aux marques de commerce ou à d'autres droits d'autrui; les produits contrefaits ou d'imitation; la propagande haineuse, les menaces, le harcèlement ou la diffamation; le matériel obscène ou d'exploitation sexuelle; tout ce qui fait la promotion de la violence, du terrorisme, des drogues illégales ou d'autres activités illégales; ainsi que tout ce qui enfreint les lois électorales ou les lois sur la publicité, la protection des renseignements personnels ou la protection du consommateur.

EN RÉSUMÉ

Aucun juron, aucun contenu religieux, aucun alcool, et jamais rien d'illégal. Cocher « J'accepte » au moment de payer confirme que votre commande respecte ces règles.

2.10 Notre droit de refuser. Nous pouvons aussi refuser tout autre visuel que nous ne sommes pas à l'aise de produire. Nous pouvons refuser, suspendre ou annuler une commande qui ne respecte pas la présente section à n'importe quelle étape, y compris après l'épreuve, le paiement ou le début de la production. Si nous annulons pour cette raison, nous pouvons conserver le paiement des coûts déjà engagés (comme les articles vierges, le temps de conception et la préparation) et rembourser le reste.

2.11 Contenu illégal dont nous n'avons pas connaissance. Si une commande contient un contenu qui porte atteinte aux droits d'une personne ou contrevient à la loi, et que nous l'ignorons, toute la responsabilité à l'égard de ce contenu vous incombe, et non à YAYA Prints.

2.12 Plaintes et réclamations. Si nous recevons une plainte, une mise en demeure ou un avis juridique au sujet de Votre contenu, nous pouvons arrêter le travail et retenir la commande, et nous pouvons communiquer votre nom, vos coordonnées et les renseignements sur votre commande au titulaire des droits ou aux autorités lorsque la loi l'exige ou le permet.

2.13 Nos éléments. Les maquettes, gabarits, mises en page et visuels que nous créons (à l'exception de Votre contenu), ainsi que les fichiers de production que nous préparons, comme les écrans, les films, les séparations de couleurs, les fichiers de broderie numérisés et les mises en page prêtes à imprimer, demeurent notre propriété, sauf si vous avez acheté un service de conception qui les inclut (voir 4.7). Nous pouvons vous transmettre des fichiers de production sur demande, à notre discrétion.

3 Soumissions, maquettes et épreuves

3.1 Soumissions. Sauf indication contraire, les soumissions sont valides 14 jours et reposent sur les renseignements que vous nous avez fournis. Toute modification des quantités, des tailles, des couleurs, des vêtements, des visuels, des emplacements d'impression ou des échéances peut changer le prix.

- 3.2 Erreurs de prix.** Si un prix ou une description est manifestement erroné en raison d'une coquille ou d'une erreur de système, nous pouvons le corriger. Si le prix corrigé est plus élevé, nous vous demanderons de confirmer la commande ou de l'annuler contre un remboursement complet.
- 3.3 Les maquettes sont des illustrations.** Les maquettes numériques et les aperçus à l'écran, y compris ceux de nos studios de conception en ligne, montrent l'emplacement et les couleurs de façon approximative. Ils ne représentent pas exactement la taille, la couleur, l'emplacement, la texture ou l'ajustement final.
- 3.4 Vérifiez votre épreuve attentivement.** Avant la production, nous vous envoyons ou vous montrons une épreuve. Vérifiez tout : l'orthographe, la grammaire et la ponctuation; les noms et les numéros; les dates, numéros de téléphone, courriels, sites Web et codes QR; les couleurs, les tailles et l'emplacement; les modèles et les couleurs des vêtements; les quantités et la répartition des tailles.
- 3.5 Approuver, c'est en assumer la responsabilité.** Dès que vous approuvez une épreuve, que ce soit par écrit, par courriel, par texto, dans le portail ou le studio, ou en payant ou en nous disant d'aller de l'avant, vous assumez l'entière responsabilité de tout ce qu'elle contient. Nous ne sommes pas responsables des erreurs que vous avez approuvées, et les réimpressions pour les corriger sont facturées au plein prix.
- 3.6 Sans épreuve.** Si vous nous demandez de sauter l'épreuve, ou de procéder sans en approuver une, nous produirons votre commande à partir des fichiers et des renseignements fournis, et vous acceptez le résultat tel quel.
- 3.7 Notre vérification des fichiers est une courtoisie.** Notre équipe peut examiner vos fichiers et corriger ou signaler les problèmes évidents avant l'impression. Cet examen est une courtoisie, et non une garantie que tous les problèmes seront détectés; la responsabilité de votre contenu et de son exactitude demeure la vôtre.
- 3.8 Modifications après l'approbation.** Les modifications demandées après l'approbation peuvent entraîner des frais supplémentaires et retarder votre commande, et pourraient ne plus être possibles une fois la production commencée.

4 Fichiers, ajustements et services de conception

- 4.1 Qualité des fichiers.** Les images à basse résolution, floues ou compressées, les captures d'écran, les images générées par IA et les images avec un arrière-plan peuvent mal s'imprimer. Nous pouvons vous en aviser et vous proposer une correction. Si vous nous demandez d'imprimer le fichier tel quel, nous ne sommes pas responsables de la qualité d'impression.
- 4.2 Ajustements techniques.** Vous nous autorisez à faire, sans nouvelle épreuve, les petits ajustements nécessaires à la production : par exemple retirer un arrière-plan, convertir les couleurs en couleurs d'encre, de vinyle ou de fil imprimables, épaissir les lignes très fines, simplifier les détails fins pour la broderie, mettre à l'échelle selon la zone d'impression, remplacer une police non fournie par une police semblable et convertir les formats de fichier. Si un changement est important, nous vous consulterons d'abord.
- 4.3 Outils automatisés.** Nous pouvons utiliser des outils automatisés, notamment le retrait d'arrière-plan, la vectorisation et l'amélioration assistée par IA, pour préparer les fichiers. Les résultats varient, et la vérification de l'épreuve demeure votre responsabilité.
- 4.4 Limites de la broderie.** La broderie ne peut pas reproduire exactement les très petits textes, les dégradés ni les détails fins. La numérisation change l'apparence d'un design par rapport à l'impression, et les couleurs de fil sont choisies aussi près que possible parmi les fils dont nous disposons.
- 4.5 Produits imprimés.** Pour les cartes d'affaires, dépliants, enseignes, bannières et autres produits imprimés, fournissez des fichiers avec fond perdu et gardez le contenu important à l'intérieur de la zone de sécurité. La coupe peut se décaler légèrement; un contenu placé hors de la zone de sécurité peut être coupé, et cela ne constitue pas un défaut.

- 4.6 Enseignes, graphiques extérieurs et habillage de véhicules.** Les produits extérieurs pâlisent et s'usent avec le soleil, les intempéries et les variations de température; toute durée de vie mentionnée est donc une estimation. Les surfaces d'installation doivent être propres, saines et adaptées. Le retrait d'un vinyle ou d'un habillage peut arracher une peinture ou un vernis endommagé, repeint ou non d'origine; nous ne sommes pas responsables de ces dommages.
- 4.7 Services de conception.** Lorsque vous payez un service de conception, comme la conception de logo sur mesure ou la création de visuels, vous pouvez utiliser le design final approuvé à toute fin légale une fois qu'il est entièrement payé. Les ébauches, les concepts non retenus et nos fichiers de travail demeurent notre propriété. Les délais et les séries de révisions sont ceux décrits pour ce service et sont des estimations (section 6).
- 4.8 Conception assistée par IA et marques de commerce.** Nos services de conception peuvent faire appel à des outils assistés par IA. Nous ne pouvons pas garantir qu'un design est unique, qu'il ne ressemble à aucune marque existante, ni qu'il peut être enregistré à titre de droit d'auteur ou de marque de commerce. Avant d'utiliser un logo pour votre entreprise, il vous revient de faire les recherches de marques de commerce et d'obtenir les conseils juridiques nécessaires.

5 Couleurs, produits, tailles et tolérances

- 5.1 Couleur.** Les écrans affichent les couleurs différemment de l'encre sur le tissu ou le papier, et les couleurs varient selon les appareils, les matériaux, les lots de teinture, les méthodes d'impression et les tirages. Nous ne garantissons pas une correspondance exacte des couleurs, y compris avec les couleurs Pantone/PMS, sauf entente écrite, et même alors uniquement dans les tolérances normales de l'industrie.
- 5.2 Articles vierges.** Les vêtements et les matériaux sont fabriqués par des tiers. Nous ne sommes pas responsables de leurs tailles, de leur ajustement, de leur rétrécissement, de leur composition, des variations de teinture ni de leurs défauts de fabrication.
- 5.3 Stocks et substitutions.** Les stocks des fournisseurs peuvent changer entre votre commande et la production. Si un article, une couleur ou une taille n'est plus offert, nous pouvons communiquer avec vous pour le remplacer par un équivalent de qualité égale ou supérieure et de couleur semblable, ou rembourser les articles non disponibles.
- 5.4 Tailles.** Le choix des tailles vous revient. Les tailles varient selon les marques et les modèles; consultez le guide des tailles. Nous n'échangeons ni ne remboursons un article parce que la taille choisie ne convient pas.
- 5.5 Taille et emplacement de l'impression.** Sauf entente contraire, une seule taille d'impression est utilisée pour toutes les tailles de vêtements d'une commande; un design paraît donc plus grand sur les petits vêtements et plus petit sur les grands. De légères variations d'emplacement, de taille, d'alignement et d'angle, généralement jusqu'à environ 2,5 cm (1 pouce), sont normales dans la décoration de vêtements et ne constituent pas des défauts.
- 5.6 L'aspect de chaque méthode.** Chaque méthode de décoration a son propre caractère : par exemple le léger relief du DTF et du vinyle, l'aspect plus doux de l'impression directe sur vêtement (DTG) sur les vêtements foncés, et de légères variations d'encre en sérigraphie. Ce sont des caractéristiques de la méthode, et non des défauts.
- 5.7 Pertes en production.** Il arrive qu'un article soit endommagé pendant la production. Si son remplacement retardait votre commande, nous pouvons expédier les articles terminés, puis envoyer les remplacements plus tard ou rembourser les articles touchés.
- 5.8 Articles que vous fournissez.** Si vous fournissez vos propres vêtements ou articles à décorer, vous acceptez le risque que certains soient endommagés pendant la production par la chaleur, le pressage, les aiguilles ou l'encre. Nous ne sommes pas responsables de leur remplacement, et notre responsabilité à leur égard se limite aux frais de décoration. Nous vous recommandons de fournir quelques articles de plus.

- 5.9 Entretien et usure.** La durée de vie d'une impression ou d'une broderie dépend de son entretien. Lavez à l'envers à l'eau froide, sans javellisant, ne repassez pas directement sur la décoration, séchez à basse température ou à l'air libre et évitez le nettoyage à sec. Nous ne sommes pas responsables de la décoloration, des craquelures, du décollement ou du rétrécissement causés par le lavage, le séchage, le repassage, l'usure normale ou le vêtement lui-même.

6 Délais, commandes urgentes et échéances

POINTS CLÉS

- 6.1 Les dates sont des estimations, pas des garanties.** Chaque délai d'exécution, délai de production, date à laquelle la commande sera « prête », date d'expédition et date de livraison, qu'il figure dans nos studios, nos soumissions, nos factures, nos courriels ou nos pages de commande ou qu'il soit donné par notre équipe, est une estimation de bonne foi. Il ne s'agit pas d'une échéance garantie ou contraignante, et le respect d'un délai n'est une condition essentielle d'aucune commande, sauf si un document signé par un dirigeant autorisé de YAYA Sports Inc. indique qu'une date précise est garantie.

IMPORTANT

Une commande urgente achète la priorité, pas une promesse. Nous faisons tout pour respecter chaque date. Si une date n'est pas respectée, pour quelque raison que ce soit, y compris après le paiement de frais d'urgence, vous ne pouvez pas réclamer à YAYA Prints un manque à gagner, des pénalités ou des dommages-intérêts, ni nous poursuivre en raison du retard (voir 6.5, 6.7 et la section 10).

- 6.2 Quand le délai commence.** Les délais se calculent en jours ouvrables (du lundi au vendredi, sauf les jours fériés et les fermetures de l'atelier) et ne commencent qu'une fois que nous avons reçu : le paiement complet, votre approbation de l'épreuve, les fichiers finaux prêts à imprimer et tous les détails de la commande, comme les tailles, les quantités, les noms et les numéros. Tout retard dans l'un de ces éléments décale vos dates.
- 6.3 Ce qu'est une commande urgente.** Une commande urgente (production accélérée) achète une priorité dans notre horaire de production et un effort supplémentaire. Ce n'est pas une promesse que votre commande sera terminée, expédiée ou livrée à une date ou à une heure précise. Les frais d'urgence ne sont pas remboursables une fois la production commencée, sauf si nous en décidons autrement.
- 6.4 Causes hors de notre contrôle.** La production et la livraison peuvent être touchées par des facteurs que nous ne contrôlons pas, notamment :
- les pannes, les défaillances ou l'entretien des machines et de l'équipement;
 - les pannes d'électricité, d'Internet ou de systèmes informatiques;
 - les pénuries, ruptures de stock, erreurs d'expédition ou livraisons tardives d'articles vierges et de matériaux par les fournisseurs;
 - les retards des transporteurs, des services de messagerie et des livreurs, et les colis perdus ou mal acheminés;
 - la météo, les tempêtes, la neige, le verglas, les inondations, les incendies et les autres phénomènes naturels;
 - la maladie et le manque de personnel; les grèves et les conflits de travail, y compris les perturbations postales;
 - les pandémies et les ordonnances de santé publique; les mesures gouvernementales, les douanes et les délais à la frontière; les accidents;
 - le retard des fichiers, des approbations, des détails de commande ou du paiement.
- 6.5 Si une date n'est pas respectée.** Si votre commande est en retard pour quelque raison que ce soit, y compris lorsque nous dépassons une date estimée, soumise ou urgente, cela ne constitue pas un manquement à la présente entente. Vous ne pouvez pas annuler une commande en production ou terminée, refuser la livraison, ni réclamer des dommages-intérêts, des pénalités, une indemnité, un crédit ou un remboursement en raison du retard, sauf si nous choisissons de vous offrir quelque chose, à notre entière discrétion.

- 6.6 Échéances liées à un événement.** Si vous avez besoin de votre commande pour un événement (partie, tournoi, salon professionnel, congrès, mariage, funérailles, élection, ouverture, vente ou lancement), dites-le-nous par écrit et commandez en prévoyant amplement de temps. Nous ne sommes pas responsables des pertes liées à un événement, y compris lorsque les articles arrivent en retard, incomplets ou pas du tout.
- 6.7 Aucune responsabilité pour les pertes causées par un retard.** YAYA Prints n'est pas responsable d'un manque à gagner, d'une perte de profits, de ventes ou d'occasions, des coûts liés à un événement, des pénalités ou frais de retard que vous devez à des tiers, de dommages-intérêts liquidés, du coût de produits de remplacement, ni de toute autre perte causée directement ou indirectement par un retard de production, d'expédition ou de livraison, qu'il s'agisse ou non d'une commande urgente.
- 6.8 Expéditions partielles.** Nous pouvons expédier une commande en plusieurs envois.
-

7 Expédition, livraison et cueillette

- 7.1 Estimations des transporteurs.** Les délais d'expédition sont ceux qu'estime le transporteur. Une fois votre commande remise au transporteur, sa livraison est entre ses mains.
- 7.2 Risque de perte.** La propriété et le risque de perte vous sont transférés dès que votre commande est remise au transporteur, ou lorsque vous ou une personne que vous envoyez la récupérez. Si un colis est perdu ou endommagé en transit, avisez-nous dans les 7 jours suivant la date de livraison prévue et nous vous aiderons à présenter une réclamation au transporteur.
- 7.3 Votre adresse.** Il vous incombe de nous fournir une adresse de livraison complète et exacte ainsi qu'un numéro de téléphone. Nous ne sommes pas responsables des commandes livrées à une adresse que vous avez fournie, ni des colis que le transporteur indique comme livrés, laisse à une porte, dans une boîte aux lettres ou à la réception, ou qui sont volés après la livraison. Les frais de nouvelle livraison et de réexpédition sont à votre charge.
- 7.4 Frais d'expédition.** Les frais d'expédition ne sont pas remboursables une fois votre commande expédiée.
- 7.5 Commandes non livrables ou non récupérées.** Si une commande nous est retournée parce qu'elle ne peut être livrée, ou si une cueillette convenue avec vous n'est pas effectuée, nous communiquerons avec vous. Les articles non réclamés dans les 60 jours suivants peuvent être éliminés ou donnés, sans remboursement.
- 7.6 Hors du Canada.** Pour tout envoi hors du Canada, les droits de douane, les taxes et les frais de courtage sont à la charge du destinataire.
-

8 Paiement, prix et taxes

- 8.1 Devise et taxes.** Les prix sont en dollars canadiens. La TVH ou les autres taxes de vente applicables s'ajoutent.
- 8.2 Paiement avant la production.** Le paiement complet, ou le dépôt que nous indiquons par écrit, est exigé avant le début de la production, et nous pouvons retenir une commande jusqu'à ce que le paiement soit encaissé. Les virements Interac doivent inclure votre numéro de commande dans le message.
- 8.3 Paiements par carte.** Les paiements par carte sont traités de façon sécurisée par Stripe. Nous ne voyons ni ne conservons jamais votre numéro de carte complet.
- 8.4 Codes de réduction.** Les codes de réduction n'ont aucune valeur monétaire, peuvent expirer, ne peuvent être combinés que si cela est indiqué et peuvent être annulés ou retirés s'ils sont utilisés par erreur, de façon frauduleuse ou contrairement à leurs conditions.
- 8.5 Soldes impayés.** Nous pouvons retenir la livraison d'une commande, et suspendre les nouvelles commandes, jusqu'au paiement de tout solde dû. Vous êtes responsable des frais de recouvrement raisonnables, y compris les frais juridiques, sur les montants en souffrance.

- 8.6 Contestations de paiement.** Communiquez d'abord avec nous et donnez-nous l'occasion de régler tout problème avant de contester un paiement auprès de votre banque ou de l'émetteur de votre carte. Si vous ouvrez une contestation ou une rétrofacturation, nous pouvons fournir comme preuve la présente entente, la trace de votre acceptation, les épreuves approuvées, les détails de la commande et nos communications. Si la contestation est tranchée en notre faveur, le montant de la commande demeure payable, en plus des frais de contestation.

9 Annulations, retours, remboursements et défauts

- 9.1 Fait pour vous.** Les produits personnalisés sont fabriqués sur commande. Ils ne peuvent être retournés, échangés ni remboursés pour un changement d'idée, une erreur de taille, une préférence de couleur, ou une erreur dans une épreuve approuvée ou dans Votre contenu.
- 9.2 Annulation.** Vous pouvez annuler avant le début de la production, c'est-à-dire avant que nous commandions les articles vierges, préparions les écrans ou les films, numérisions ou imprimions. Nous rembourserons le montant payé, moins les coûts déjà engagés : articles vierges commandés (et frais de réapprovisionnement du fournisseur, le cas échéant), temps de conception et de préparation des visuels, frais de préparation et frais de traitement des paiements non remboursables. Une fois la production commencée, une commande ne peut être annulée ni remboursée.
- 9.3 Inspectez votre commande.** Vérifiez votre commande dès sa réception. Signalez tout défaut de production ou article manquant par écrit à order@yayaprints.ca dans les 7 jours suivant la livraison, avec votre numéro de commande et des photos claires. Les articles ne doivent pas avoir été portés, lavés ni modifiés. Après 7 jours, ou une fois les articles portés, lavés, modifiés ou distribués, la commande est considérée comme acceptée telle que livrée.
- 9.4 Comment nous corrigeons nos erreurs.** Si nous confirmons un défaut causé par notre production, comme une impression ratée, un mauvais design ou un emplacement hors des tolérances normales par rapport à votre épreuve approuvée, nous réimprimerons ou réparerons, à notre choix, les articles touchés, ou rembourserons le prix des seuls articles touchés. Nous pouvons d'abord demander le retour des articles, à nos frais. Les remplacements sont produits selon notre délai habituel. Il s'agit de votre seul recours pour les produits défectueux.
- 9.5 Ce qui n'est pas un défaut.** Les variations décrites à la section 5 (couleur, tolérance d'emplacement, texture, fabrication et tailles des vêtements), les erreurs dans les épreuves approuvées, les problèmes liés aux fichiers que vous avez fournis et les dommages causés par l'entretien ou l'usure ne sont pas des défauts.
- 9.6 Remboursements.** Les remboursements approuvés sont versés par le mode de paiement d'origine.

10 Limitation de responsabilité

POINTS CLÉS

À LIRE ATTENTIVEMENT

Dans toute la mesure permise par la loi, **le maximum que YAYA Prints pourra vous devoir pour toute réclamation est le montant que vous avez payé pour la commande visée**, et nous ne sommes **jamais responsables d'un manque à gagner, d'une perte de profits, d'un événement manqué, de pénalités ou d'autres pertes indirectes.**

- 10.1 Notre responsabilité maximale.** Dans toute la mesure permise par la loi, la responsabilité totale de YAYA Prints pour toute réclamation découlant d'une commande, de nos produits ou services ou de la présente entente, ou s'y rapportant, qu'elle soit contractuelle, extracontractuelle (y compris pour négligence) ou autre, se limite au montant que vous nous avez réellement payé pour la commande, ou pour les articles, visés par la réclamation.

- 10.2 Aucune perte indirecte ou commerciale.** Dans toute la mesure permise par la loi, nous ne sommes pas responsables des dommages indirects, accessoires, spéciaux, consécutifs, exemplaires ou punitifs, ni : des pertes de profits, de revenus, de ventes ou d'occasions d'affaires; d'une atteinte à l'achalandage ou à la réputation; d'une interruption des activités; d'événements manqués, annulés ou infructueux; de dépenses de marketing ou de publicité perdues; de pénalités, amendes, frais de retard ou dommages-intérêts liquidés payables à des tiers; du coût de produits de remplacement; ni des réclamations de tiers contre vous, même si nous avons été informés que de telles pertes étaient possibles.
- 10.3 Renonciation.** Dans toute la mesure permise par la loi, vous libérez YAYA Prints de toute responsabilité, et acceptez de n'intenter aucune réclamation ni poursuite, pour les pertes découlant : des retards de production, d'expédition ou de livraison, y compris pour les commandes urgentes; des causes énumérées à l'article 6.4; de Votre contenu; et des erreurs que vous avez approuvées.
- 10.4 Garanties.** Sauf disposition expresse de la présente entente et dans toute la mesure permise par la loi, nos produits et services sont fournis sans aucune autre garantie ou condition, expresse ou implicite, y compris quant à la qualité marchande ou à l'adaptation à un usage particulier.
- 10.5 Délai pour présenter une réclamation.** Dans la mesure permise par la loi, toute réclamation doit être présentée dans l'année suivant la livraison de votre commande ou, si elle n'a pas été livrée, suivant sa date de livraison estimée.
- 10.6 Personnes protégées.** Ces limites protègent YAYA Sports Inc. ainsi que ses propriétaires, administrateurs, dirigeants, employés, sous-traitants et mandataires.
-

11 Votre obligation de nous protéger (indemnisation)

- 11.1** Vous acceptez de défendre, d'indemniser et de tenir indemnes YAYA Sports Inc., exerçant ses activités sous le nom de YAYA Prints, ainsi que ses propriétaires, administrateurs, dirigeants, employés, sous-traitants et mandataires, à l'égard de l'ensemble des réclamations, demandes, poursuites, pertes, dommages, amendes, pénalités, coûts et dépenses (y compris des frais juridiques raisonnables) découlant de ce qui suit ou s'y rapportant : **a)** Votre contenu, y compris toute allégation selon laquelle il porte atteinte à un droit d'auteur, à une marque de commerce, à la vie privée, au droit à l'image ou à d'autres droits, ou qu'il est illégal, diffamatoire ou trompeur; **b)** votre manquement à la présente entente ou à toute loi; **c)** l'utilisation, l'affichage, la distribution ou la vente des produits par vous ou par toute autre personne; **d)** tout renseignement inexact que vous nous avez fourni.
- 11.2** Nous pouvons participer à notre propre défense avec l'avocat de notre choix. Vous collaborerez avec nous et ne réglerez aucune réclamation qui nous concerne sans notre consentement écrit.
-

12 Événements hors de notre contrôle

- 12.1** Nous ne sommes pas responsables d'un manquement ou d'un retard causé par des événements hors de notre contrôle raisonnable, y compris ceux énumérés à l'article 6.4. Nos obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement.
- 12.2** Si un tel événement nous empêche d'exécuter nos obligations pendant plus de 30 jours, l'un ou l'autre d'entre nous peut annuler la partie non terminée de la commande par avis écrit, et nous rembourserons tout montant payé pour le travail non encore effectué, moins les coûts déjà engagés.
-

13 Vos renseignements, communications et fichiers

- 13.1 Utilisation de vos renseignements.** Nous utilisons vos coordonnées, les détails de votre commande, votre adresse de livraison, vos fichiers et vos messages pour préparer les soumissions, produire, livrer, facturer et assurer le suivi de vos commandes, et pour tenir nos dossiers. Nous ne communiquons que ce qui est

nécessaire aux fournisseurs de services qui nous aident, comme Stripe pour les paiements, les transporteurs, les fournisseurs d'articles vierges et nos fournisseurs de courriel, de messagerie texte et d'hébergement, ainsi que ce que la loi exige.

- 13.2 Trace de votre acceptation.** Lorsque vous acceptez la présente entente, nous enregistrons la date et l'heure, la version de l'entente ainsi que l'adresse IP et le navigateur utilisés, comme preuve de l'entente.
- 13.3 Messages au sujet de votre commande.** Nous communiquerons avec vous par courriel, par téléphone, par texto ou par WhatsApp au sujet de votre soumission, de votre épreuve, de votre paiement, de la production et de la livraison. Nous n'envoyons de messages promotionnels qu'avec votre consentement, et vous pouvez vous désabonner en tout temps.
- 13.4 Fichiers.** Nous pouvons conserver vos fichiers et les dossiers de vos commandes pour faciliter les nouvelles commandes et pour nos dossiers, mais nous ne sommes pas un service de stockage ou d'archivage. Conservez vos propres copies; nous pouvons supprimer les fichiers après un délai raisonnable.
- 13.5 Montrer notre travail.** Nous pouvons photographier les produits terminés et les présenter dans notre portfolio, sur notre site Web et dans les médias sociaux, sans vos renseignements personnels. Si vous préférez que nous ne le fassions pas, avisez-nous par écrit avant la production et nous respecterons votre choix.
- 13.6 Comptes.** Si vous utilisez un compte, un portail ou une connexion au studio, gardez vos identifiants confidentiels. Vous êtes responsable des activités effectuées avec votre compte.

14 Différends, droit applicable et dispositions générales

- 14.1 Parlez-nous d'abord.** Si vous avez une préoccupation, écrivez à order@yayaprints.ca et accordez-nous 30 jours pour tenter de la régler avant d'entreprendre une contestation, une rétrofacturation ou une procédure judiciaire.
- 14.2 Droit applicable.** La présente entente est régie par les lois de la province de l'Ontario et les lois fédérales du Canada qui s'y appliquent. Les tribunaux de l'Ontario siégeant à Ottawa ont compétence exclusive, sauf lorsqu'une loi sur la protection du consommateur vous permet d'intenter une procédure ailleurs.
- 14.3 Vos droits de consommateur.** Rien dans la présente entente ne supprime ni ne limite un droit ou un recours que vous confère la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* (Ontario), la *Loi sur la protection du consommateur* (Québec) ou toute autre loi sur la protection du consommateur à laquelle on ne peut renoncer ni déroger par contrat. Lorsqu'une telle loi s'applique, les limites prévues dans la présente entente ne s'appliquent que dans la mesure où cette loi le permet.
- 14.4 Disposition inapplicable.** Si une partie de la présente entente est jugée invalide ou inapplicable, elle sera limitée dans la mesure minimale nécessaire, et le reste demeurera pleinement en vigueur.
- 14.5 Intégralité de l'entente.** La présente entente, avec les détails de votre commande, toute soumission ou facture acceptée et vos épreuves approuvées, constitue l'entente complète relative à votre commande et remplace toute discussion antérieure. Rien de ce que dit notre équipe ne modifie la présente entente, à moins que nous le confirmions par écrit.
- 14.6 Mises à jour.** Nous pouvons mettre à jour la présente entente de temps à autre. La version que vous avez acceptée au moment de votre commande s'applique à cette commande. La version en vigueur se trouve toujours à yayaprints.ca/legal/entente-client.pdf.
- 14.7 Aucune renonciation.** Si nous n'appliquons pas immédiatement une condition, nous ne renonçons pas pour autant au droit de l'appliquer plus tard.
- 14.8 Cession et sous-traitance.** Vous ne pouvez céder la présente entente sans notre consentement écrit. Nous pouvons faire appel à des sous-traitants et à des fournisseurs pour exécuter les commandes, et céder la présente entente à une entreprise qui nous succède.

14.9 Interprétation. Les titres ne sont donnés qu'à titre de référence, et les mots « notamment » et « y compris » ne sont pas limitatifs. Les sections 2, 6, 9, 10, 11 et 14 ainsi que les articles 5.8, 8.5 et 8.6 continuent de s'appliquer une fois votre commande terminée.

14.10 Langue. La présente entente est offerte en français et en anglais (« Customer Agreement », à yayaprints.ca/legal/customer-agreement.pdf). Les deux versions ont la même valeur.

15 Nous joindre

YAYA Prints

YAYA Sports Inc.

39, rue Branchwood, Ottawa (Ontario) K2B 6X8,
Canada

order@yayaprints.ca

613-666-YAYA (9292)

yayaprints.ca

Votre confirmation

En cochant « **J'accepte** » au moment de payer, en approuvant une épreuve ou en payant une commande, vous confirmez avoir lu et compris la présente Entente client et l'accepter; **être propriétaire de tout ce que vous nous envoyez, ou avoir l'autorisation de l'utiliser**, et autoriser YAYA Prints à l'imprimer en votre nom; que **votre commande ne contient aucun juron, aucun contenu religieux, aucun alcool ni rien d'illégal; être responsable de votre contenu**, y compris d'un contenu qui s'avérerait illégal; et que **les délais, les dates des commandes urgentes et les dates de livraison sont des estimations, et non des garanties**, notre responsabilité étant limitée comme le prévoit la section 10.

Acceptée électroniquement au moment de payer

Version 2

Date, heure, adresse IP et navigateur enregistrés

YAYA Prints est une dénomination commerciale de YAYA Sports Inc. · Ottawa (Ontario), Canada