

Conditions générales

Cette traduction est fournie à titre d'information uniquement. Seule la version néerlandaise fait foi.

Article 1 : Définitions

Dena Textile Productions B.V., établie à Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Pays-Bas, numéro de la Chambre de commerce (KvK) 30258618, numéro de TVA NL820655934B01, est désignée dans les présentes conditions générales comme le vendeur. Le vendeur exerce son activité sous les noms commerciaux Cheffix et Dena ; il s'agit dans les deux cas de noms commerciaux de cette seule et même société à responsabilité limitée, de sorte que le contrat est toujours conclu avec Dena Textile Productions B.V., quelle que soit la boutique en ligne par laquelle la commande a été passée.

La partie cocontractante du vendeur est désignée comme l'acheteur. Les parties sont le vendeur et l'acheteur ensemble. Le contrat désigne le contrat de vente entre les parties.

Dans les présentes conditions, on entend par :

- consommateur : l'acheteur qui est une personne physique et qui n'agit pas dans le cadre de l'exercice d'une profession ou d'une entreprise ;
- acheteur professionnel : tout acheteur qui n'est pas un consommateur, y compris le revendeur ;
- revendeur : l'acheteur professionnel qui a été admis par le vendeur dans l'espace B2B et qui y achète selon sa propre liste de prix ;
- espace B2B : la partie protégée de la boutique en ligne à laquelle seuls les revendeurs admis ont accès ;
- commande spéciale : une commande au sens de l'article 18.

Les dispositions qui sont expressément rédigées pour le seul consommateur ou pour le seul acheteur professionnel ne s'appliquent également qu'à cette partie. Lorsque les présentes conditions s'écartent du droit impératif de la consommation, la loi prévaut à l'égard du consommateur.

Article 2 : Applicabilité des conditions générales

Les présentes conditions s'appliquent à tous les devis, offres, contrats et livraisons de services ou de biens effectués par le vendeur ou en son nom. Il ne peut être dérogé aux présentes conditions que si les parties en sont convenues expressément et par écrit.

Le vendeur met les présentes conditions générales et les conditions de livraison à la disposition de l'acheteur par voie électronique avant ou lors de la conclusion du contrat, d'une manière qui permet à l'acheteur de les enregistrer et de les consulter ultérieurement. Les deux documents peuvent également être téléchargés au format PDF. Chaque version porte une date de version. Le vendeur consigne pour chaque acceptation la version en vigueur à ce moment et conserve cet enregistrement ; sur demande, le vendeur envoie gratuitement la version applicable.

L'applicabilité des conditions d'achat ou d'autres conditions de l'acheteur professionnel est expressément écartée, même lorsque ces conditions ont été reçues antérieurement ou sont mentionnées sur un document quelconque de l'acheteur. Le vendeur n'accepte ces conditions que lorsqu'il l'a confirmé expressément et par écrit.

En cas de contradiction, l'ordre de priorité suivant s'applique : un accord dérogatoire signé par écrit, ensuite la confirmation de commande, ensuite les conditions de livraison pour autant qu'il s'agisse de la livraison, ensuite les présentes conditions générales.

Article 3 : Paiement

Les commandes passées dans la boutique en ligne sont intégralement réglées lors de leur passation au moyen des méthodes de paiement proposées, sauf convention écrite contraire. Le vendeur peut accorder un délai de paiement à l'acheteur professionnel ; dans ce cas, le délai mentionné sur la facture s'applique et, à défaut, un délai de trente jours à compter de la date de la facture. Pour une commande spéciale, le vendeur peut exiger un acompte ; il n'entame alors la production ou l'achat spécial qu'après réception de celui-ci. Si l'acheteur ne paie pas à temps, il est en défaut. Si l'acheteur demeure en défaut, le vendeur est en droit de suspendre ses obligations jusqu'à ce que l'acheteur ait satisfait à son obligation de paiement. Si l'acheteur demeure en défaut, le vendeur procédera au recouvrement. Les frais liés à ce recouvrement sont à la charge de l'acheteur. Ces frais de recouvrement sont calculés conformément à l'arrêté néerlandais relatif à l'indemnisation des frais de recouvrement extrajudiciaires (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten). En cas de liquidation, de faillite, de saisie ou de sursis de paiement de l'acheteur, les créances du vendeur sur l'acheteur sont immédiatement exigibles. Si l'acheteur refuse sa collaboration à l'exécution de la mission par le vendeur, il reste néanmoins tenu de payer au vendeur le prix convenu. Les dispositions de l'article 18 restent intégralement applicables aux commandes spéciales.

Sur le montant impayé, l'acheteur professionnel est redevable, à compter de la date d'échéance, de l'intérêt légal applicable aux transactions commerciales (article 6:119a du Code civil néerlandais, Burgerlijk Wetboek), sans qu'une mise en demeure soit nécessaire.

À l'égard du consommateur, ce qui suit s'applique : le vendeur ne facture des frais de recouvrement extrajudiciaires qu'après avoir mis le consommateur en demeure par écrit, après la survenance du défaut, de payer encore dans un délai de quatorze jours à compter du jour de la réception de cette mise en demeure, en indiquant les frais qui seront dus par la suite. Le montant de ces frais suit l'arrêté néerlandais relatif à l'indemnisation des frais de recouvrement extrajudiciaires (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).

Article 4 : Offres, devis et prix

Les offres sont sans engagement, sauf si un délai d'acceptation y est mentionné. Si l'offre n'est pas acceptée dans ce délai, elle devient caduque. Les délais de livraison mentionnés dans les devis sont indicatifs et ne confèrent à l'acheteur professionnel, en cas de dépassement, aucun droit à la résolution ou à des dommages et intérêts, sauf si les parties en sont convenues autrement expressément et par écrit. Les offres et les devis ne valent pas automatiquement pour les commandes ultérieures. Les parties doivent en convenir expressément et par écrit.

Les dispositions de l'alinéa précédent relatives aux délais de livraison ne s'appliquent pas à l'égard du consommateur. Si le vendeur ne livre pas dans le délai indiqué, le consommateur lui accorde par écrit ou par voie électronique un délai supplémentaire raisonnable ; si ce délai expire également sans livraison, le consommateur peut résoudre le contrat et le vendeur rembourse dans les quatorze jours ce que le consommateur a payé (article 7:19a du Code civil néerlandais, Burgerlijk Wetboek). Si le consommateur a fait savoir au préalable qu'une date de livraison déterminée est essentielle pour lui, il peut résoudre immédiatement le contrat.

Le prix affiché au consommateur est le prix de vente, TVA due et éventuelles autres taxes publiques comprises ; les frais d'expédition supplémentaires sont affichés séparément avant la finalisation de la commande. Les prix affichés à l'acheteur professionnel s'entendent hors TVA, sauf mention expresse contraire. Pour une commande spéciale, le délai de livraison indiqué dans la confirmation de commande s'applique ; si le vendeur s'en écarte de manière substantielle, il le signale sans délai.

Article 5 : Droit de rétractation

Le consommateur obtient le droit de résoudre le contrat sans indication de motifs dans les 14 jours suivant la réception de la commande (droit de rétractation). Le délai commence à courir à partir du moment où la commande (dans son intégralité) a été reçue par le consommateur. Il n'existe pas de droit de rétractation lorsque les produits ont été confectionnés sur mesure selon ses spécifications ou qu'ils ne se conservent que peu de temps. Le consommateur peut utiliser un formulaire de rétractation du vendeur. Le vendeur est tenu de le mettre à la disposition de l'acheteur immédiatement après la demande de celui-ci. Pendant le délai de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour apprécier s'il souhaite le conserver. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera au vendeur le produit inutilisé et non endommagé, avec tous les accessoires livrés et, si cela est raisonnablement possible, dans son emballage d'expédition d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

Sont exclus du droit de rétractation les achats de consommation portant sur la fourniture de : produits confectionnés selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne déterminée. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera au vendeur le produit, si cela est raisonnablement possible inutilisé et non endommagé, avec tous les accessoires livrés et dans son emballage d'expédition d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il supporte les coûts directs du renvoi. Ceux-ci s'élèvent à €10,84 par colis et sont déduits du remboursement. Le retour pour cause de défaut ou d'article livré par erreur est gratuit. Le vendeur rembourse dans les quatorze jours suivant la réception de la rétractation, au moyen du même moyen de paiement, et peut différer ce remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu les biens ou que le consommateur ait démontré qu'il les a renvoyés. Le formulaire type de rétractation figure au bas des conditions de retour et peut également être introduit par voie électronique.

Pour les biens qui ont été confectionnés selon les spécifications du consommateur ou qui sont clairement destinés à sa personne, il n'existe pas de droit de rétractation. Le vendeur le communique expressément avant le passage de la commande, à la ligne concernée, et demande au consommateur de le confirmer séparément ; sans cette communication et cette confirmation, le droit de rétractation subsiste. Le fait qu'un article ait été spécialement ACHETÉ sans avoir été fabriqué selon la spécification du consommateur ne porte pas atteinte au droit de rétractation.

Le droit de rétractation n'appartient qu'au consommateur. L'acheteur professionnel, y compris le revendeur, ne dispose d'aucun droit légal de rétractation ; pour lui, les retours n'ont lieu qu'après concertation et selon les accords en vigueur dans l'espace B2B.

Article 6 : Modification du contrat

S'il apparaît pendant l'exécution du contrat qu'il est nécessaire, pour une bonne exécution de la mission, de modifier ou de compléter les travaux à réaliser, les parties adaptent le contrat en conséquence, en temps utile et d'un commun accord. Si les parties conviennent que le contrat est modifié ou complété, le moment de l'achèvement de l'exécution peut s'en trouver influencé. Le vendeur en informe l'acheteur dans les meilleurs délais. Si la modification ou le complément du contrat a des conséquences financières et/ou qualitatives, le vendeur en informe l'acheteur par écrit au préalable. Si les parties sont convenues d'un prix fixe, le vendeur indique à cette occasion dans quelle mesure la modification ou le complément du contrat entraîne un dépassement de ce prix. Par dérogation aux dispositions du troisième alinéa du présent article, le vendeur ne peut pas facturer de coûts supplémentaires si la modification ou le complément résulte de circonstances qui lui sont imputables.

Article 7 : Réception et transfert des risques

À l'égard du consommateur, le risque d'endommagement ou de perte est transféré au moment où le consommateur, ou un tiers désigné par lui qui n'est pas le transporteur, prend physiquement possession des biens (article 7:11 du Code civil néerlandais, Burgerlijk Wetboek). Une clause contraire ne s'applique pas à l'égard du consommateur.

À l'égard de l'acheteur professionnel, le risque est transféré au moment où les biens quittent l'entrepôt du vendeur. Les conditions de livraison précisent ce point.

Article 8 : Examen, réclamations

L'acheteur est tenu d'examiner ou de faire examiner les biens livrés au moment de la livraison, et en tout cas dans le plus bref délai possible. Il lui appartient à cette occasion de vérifier si la qualité et la quantité des biens livrés correspondent à ce dont les parties sont convenues, ou à tout le moins si la qualité et la quantité répondent aux exigences applicables dans les relations (commerciales) normales. Les réclamations relatives à des dommages, à des manquants ou à la perte de marchandises livrées doivent être introduites par écrit par l'acheteur auprès du vendeur dans les 10 jours ouvrables suivant le jour de la livraison des marchandises. En cas de reconnaissance du bien-fondé de la plainte dans le délai imparti, le vendeur a le droit soit de réparer, soit de livrer à nouveau, soit de renoncer à la livraison et d'adresser à l'acheteur une note de crédit pour la partie correspondante du prix de vente. Les écarts mineurs et/ou usuels dans le secteur ainsi que les différences de qualité, de nombre, de dimension ou de finition ne peuvent pas être opposés au vendeur. Les plaintes relatives à un produit déterminé sont sans incidence sur d'autres produits ou éléments relevant du même contrat. Après la transformation des marchandises chez l'acheteur professionnel, plus aucune réclamation n'est acceptée.

Les dispositions du présent article relatives aux délais ne s'appliquent pas à l'égard du consommateur. Le consommateur doit informer le vendeur dans un délai raisonnable après la découverte du défaut ; une notification dans les deux mois suivant la découverte est en tout cas faite en temps utile (article 7:23, alinéa 1, du Code civil néerlandais, Burgerlijk Wetboek).

De même, le choix réservé ci-dessus au vendeur entre la réparation, le remplacement et l'avoir ne s'applique pas à l'égard du consommateur. Si les biens livrés ne sont pas conformes au contrat, le consommateur choisit entre la réparation et le remplacement, sauf si la forme choisie est impossible ou d'un coût disproportionné pour le vendeur (article 7:21 du Code civil néerlandais). Si le vendeur ne répare ni ne remplace dans un délai raisonnable, ou pas sans inconvénient majeur, le consommateur peut réduire le prix de vente ou résoudre le contrat.

Pour une commande spéciale, l'acheteur examine les biens livrés dans les cinq jours ouvrables suivant la livraison et signale dans ce délai les écarts par rapport à la spécification convenue, afin que le vendeur puisse corriger la production en cours en temps utile.

Article 9 : Échantillons et modèles

Si un échantillon ou un modèle a été montré ou remis à l'acheteur, il est présumé n'avoir été fourni qu'à titre indicatif, sans que le bien à livrer doive y correspondre. Il en va autrement si les parties sont expressément convenues que le bien à livrer y correspondra effectivement.

Pour une commande spéciale, l'inverse s'applique : l'échantillon approuvé par l'acheteur, le nuancier approuvé ou la spécification confirmée par écrit sont bel et bien déterminants pour ce que le vendeur livre. Les écarts de couleur, de dimension ou de finition qui sont usuels dans la production textile restent à cet égard admis.

Article 10 : Livraison

L'expédition a lieu depuis l'entrepôt du vendeur, avec DPD. Les frais d'expédition s'élèvent à €10,84 par envoi et sont affichés avant la finalisation de la commande ; à partir d'un montant de commande de €200, le vendeur expédie gratuitement. Pour l'acheteur professionnel, des seuils différents s'appliquent par pays ; ils figurent dans l'espace B2B et sur l'offre. Les conditions de livraison précisent plus avant la livraison, le délai de livraison, la livraison partielle et les dommages de transport. L'acheteur est tenu de prendre livraison des biens au moment où le vendeur les lui livre ou les fait livrer, ou au moment où ces biens sont mis à sa disposition conformément au contrat. Si l'acheteur refuse la prise de livraison ou néglige de fournir les informations ou les instructions nécessaires à la livraison, le vendeur est en droit d'entreposer le bien aux frais et risques de l'acheteur. Si les biens sont livrés à domicile, le vendeur est en droit de facturer les éventuels frais de livraison. Si le vendeur a besoin de données de l'acheteur pour l'exécution du contrat, le délai de livraison commence à courir après que l'acheteur a mis ces données à la disposition du vendeur. Un délai de livraison indiqué par le vendeur est indicatif. Il ne s'agit jamais d'un délai de rigueur. En cas de dépassement du délai, l'acheteur doit mettre le vendeur en demeure par écrit. Le vendeur est en droit de livrer les biens par parties, sauf si les parties en sont convenues autrement par écrit ou si une livraison partielle n'a pas de valeur autonome. En cas de livraison par parties, le vendeur est en droit de facturer ces parties séparément.

Article 11 : Force majeure

Si le vendeur ne peut pas satisfaire à ses obligations découlant du contrat, ou ne peut pas y satisfaire à temps ou correctement, en raison d'un cas de force majeure, il n'est pas responsable du dommage subi par l'acheteur. Les parties entendent en tout cas par force majeure toute circonstance dont le vendeur ne pouvait pas tenir compte au moment de la conclusion du contrat et à la suite de laquelle l'exécution normale du contrat ne peut raisonnablement pas être exigée par l'acheteur, telle que par exemple la maladie, la guerre ou le risque de guerre, la guerre civile et les émeutes, les faits de violence, le sabotage, le terrorisme, une panne d'énergie, une inondation, un tremblement de terre, un incendie, l'occupation de l'entreprise, les grèves, le lock-out, des mesures gouvernementales modifiées, des difficultés de transport et d'autres perturbations dans l'entreprise du vendeur. Les parties entendent en outre par force majeure la circonstance que les fournisseurs dont le vendeur dépend pour l'exécution du contrat ne satisfont pas à leurs obligations contractuelles envers le vendeur, sauf si cela est imputable au vendeur. Si une situation telle que visée ci-dessus se produit, à la suite de laquelle le vendeur ne peut pas satisfaire à ses obligations envers l'acheteur, ces obligations sont suspendues aussi longtemps que le vendeur ne peut pas y satisfaire. Si la situation visée à la phrase précédente a duré 30 jours calendaires, les deux parties ont le droit de résoudre le contrat en tout ou en partie. La résolution s'opère par écrit ou par voie électronique ; à l'égard du consommateur, aucune exigence de forme plus lourde qu'une communication écrite ou électronique ne s'applique. En cas de résolution, le vendeur rembourse dans les quatorze jours ce qui a été payé pour la partie non livrée.

Pour une commande spéciale qui ne peut pas être achevée en raison d'un cas de force majeure, l'acheteur n'est redevable que de la partie déjà exécutée, pour autant que cette partie ait encore une valeur pour lui. Pour le surplus, l'article 18 reste inappliqué aussi longtemps que dure la force majeure.

Article 12 : Cession de droits

Les droits d'une partie découlant du présent contrat ne peuvent pas être cédés sans l'accord écrit préalable de l'autre partie. La présente disposition vaut comme clause à effet réel au sens de l'article 3:83, alinéa 2, du Code civil néerlandais (Burgerlijk Wetboek).

Article 13 : Réserve de propriété et droit de rétention

Les biens présents chez le vendeur ainsi que les biens et pièces livrés restent la propriété du vendeur jusqu'à ce que l'acheteur ait payé l'intégralité du prix convenu. Jusqu'à ce moment, le vendeur peut invoquer sa réserve de propriété et reprendre les biens. Si les montants convenus payables d'avance ne sont pas payés ou ne le sont pas à temps, le vendeur a le droit de suspendre les travaux jusqu'à ce que la partie convenue ait été acquittée. Il y a alors demeure du créancier. Une livraison tardive ne peut dans ce cas pas être opposée au vendeur. L'acheteur n'est pas autorisé à nantir les biens relevant de la réserve de propriété du vendeur ni à les grever de quelque autre manière que ce soit. L'acheteur s'engage à assurer et à maintenir assurés les biens qui lui sont livrés sous réserve de propriété contre l'incendie, les dégâts d'explosion et les dégâts des eaux ainsi que contre le vol, et à donner la police d'assurance en consultation à première demande. Si des biens n'ont pas encore été livrés mais que le paiement anticipé convenu ou le prix n'a pas été acquitté conformément à ce qui a été convenu, le vendeur dispose du droit de rétention. Le bien n'est alors pas livré tant que l'acheteur n'a pas payé intégralement et conformément à ce qui a été convenu. En cas de liquidation, d'insolvabilité ou de sursis de paiement de l'acheteur, les obligations de l'acheteur sont immédiatement exigibles.

Article 14 : Responsabilité

Toute responsabilité pour un dommage découlant de l'exécution d'un contrat ou lié à celle-ci est toujours limitée au montant qui est versé dans le cas concerné par la ou les assurances de responsabilité souscrites. Ce montant est majoré du montant de la franchise prévue par la police concernée. N'est pas exclue la responsabilité du vendeur pour le dommage qui résulte d'un acte intentionnel ou d'une imprudence consciente du vendeur ou de ses préposés dirigeants.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent qu'à l'égard de l'acheteur professionnel. À l'égard du consommateur, les dispositions légales en matière de responsabilité et de conformité s'appliquent intégralement.

Si l'assurance de responsabilité ne verse pas d'indemnité, pour quelque raison que ce soit, la responsabilité envers l'acheteur professionnel est limitée à la valeur facturée de la commande concernée, avec un maximum de €25.000 par événement ou par série d'événements liés. La responsabilité pour les dommages indirects, en ce compris le manque à gagner, l'arrêt d'exploitation et les économies manquées, est exclue à l'égard de l'acheteur professionnel.

Si l'acheteur professionnel fournit lui-même un logo, un nom, un dessin ou tout autre matériel pour une commande spéciale, il garantit qu'il y est habilité et il garantit le vendeur contre les prétentions de tiers qui s'y rapportent.

Article 15 : Obligation de réclamation

L'acheteur professionnel est tenu de signaler immédiatement au vendeur les plaintes relatives aux travaux effectués. La plainte contient une description aussi détaillée que possible du manquement, afin que le vendeur soit en mesure d'y réagir de manière adéquate. Si une plainte est fondée, le vendeur est tenu de réparer le bien et, le cas échéant, de le remplacer.

À l'égard du consommateur, le mot "immédiatement" ne s'applique pas : il signale le défaut dans un délai raisonnable après l'avoir découvert, un signalement dans les deux mois suivant la découverte étant en tout état de cause opportun (article 7:23 alinéa 1 du Code civil néerlandais). Un signalement plus tardif ne lui fait perdre ses droits que dans la mesure où la loi le permet, et le choix entre la réparation et le remplacement lui appartient conformément à l'article 8.

Le dépôt d'une plainte est gratuit et ne suppose aucune acceptation des présentes conditions. Le vendeur accuse réception dans les cinq jours ouvrables et répond sur le fond dans les quatorze jours ; si un délai supplémentaire est nécessaire, le vendeur le fait savoir dans ce délai en indiquant quand une réponse peut être attendue.

Article 16 : Garanties

Le vendeur garantit que ce qui est livré est conforme au contrat : à la spécification indiquée, à la description figurant dans la boutique en ligne et à ce que l'acheteur pouvait attendre sur cette base. Pour le consommateur, les droits légaux en cas de non-conformité s'appliquent en outre intégralement ; ils ne sont pas limités par le présent article et ne sont pas bornés dans le temps à une période fixe, mais dépendent de ce qui pouvait être attendu du produit.

À l'égard de l'acheteur professionnel, un délai de garantie de deux années civiles à compter de la réception s'applique. Cette garantie porte sur les défauts de matériau et de fabrication. Les vêtements de travail et le linge de table sont des articles d'usage : l'usure normale, la perte de couleur due à des lavages industriels répétés, le rétrécissement dans la marge indiquée sur l'étiquette et les dommages résultant d'un lavage non conforme aux instructions d'entretien ne relèvent pas de la garantie. Le vendeur ne garantit pas que ce qui est livré est adapté à un usage que l'acheteur avait en vue mais qu'il n'a pas indiqué au préalable par écrit.

Si le contrat prévoit une garantie plus étendue, ce qui suit s'applique. Ladite garantie a pour objet d'établir entre le vendeur et l'acheteur professionnel une répartition des risques telle que les conséquences d'une violation de cette garantie sont intégralement aux frais et risques du vendeur. Les dispositions de la phrase précédente s'appliquent également si la violation était connue de l'acheteur ou aurait pu l'être en effectuant un examen. Ladite garantie ne s'applique pas lorsque le défaut est né d'un usage inapproprié ou impropre, ou lorsque, sans autorisation, l'acheteur ou des tiers ont apporté ou tenté d'apporter des modifications, ou ont utilisé le bien acheté à des fins auxquelles il n'est pas destiné. Si la garantie fournie par le vendeur porte sur un bien produit par un tiers, la garantie est limitée à celle qui est accordée par ce producteur.

Article 17 : Droit applicable et juridiction compétente

Tout contrat entre les parties est régi par le droit néerlandais. L'application de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.

Les litiges avec un acheteur professionnel sont soumis exclusivement au juge compétent du tribunal de Gueldre (rechtbank Gelderland), site d'Arnhem, étant le tribunal du lieu d'établissement du vendeur, sauf disposition légale impérative contraire.

À l'égard du consommateur, ce qui suit s'applique. Le consommateur conserve la protection des dispositions impératives du droit du pays dans lequel il a sa résidence habituelle ; le choix de droit ci-dessus ne le prive pas de cette protection. Le consommateur peut soumettre un litige au juge de son propre domicile ou au juge du lieu d'établissement du vendeur. Le vendeur ne peut soumettre un litige avec un consommateur qu'au juge du domicile du consommateur.

Le consommateur peut d'abord introduire gratuitement une plainte auprès du vendeur via sales@dena.nl ; le vendeur répond dans les quatorze jours. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre, la voie judiciaire reste ouverte.

Lorsque, dans une procédure judiciaire, une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont qualifiées de déraisonnablement onéreuses, les autres dispositions restent pleinement en vigueur et la disposition annulée est remplacée par une règle qui se rapproche le plus possible de son intention.

Article 18 : Commandes spéciales

18.1 Ce qu'est une commande spéciale. Les parties entendent par commande spéciale toute commande ou ligne de commande qui porte sur des biens qui :

- a. sont fabriqués ou adaptés selon la spécification, la taille, la couleur, le motif, le tissu ou toute autre prescription de l'acheteur ;
- b. sont produits spécialement pour un projet, un site ou un établissement indiqué par l'acheteur, y compris les articles d'un catalogue de projet dans l'espace B2B ;
- c. sont achetés par le vendeur spécialement pour l'acheteur et ne font pas partie de l'assortiment standard du vendeur.

Le vendeur indique expressément dans le devis, dans l'environnement de commande et sur la confirmation de commande quelles lignes constituent une commande spéciale, et demande à l'acheteur de le confirmer séparément. Sans cette mention et cette confirmation, les alinéas 2 à 5 du présent article ne s'appliquent pas.

Le vendeur n'assure ni broderie ni impression. Le sur-mesure se limite aux tailles, couleurs, tissus, modèles et finitions différents que le vendeur produit lui-même.

18.2 Irrévocable. Une commande spéciale est irrévocable dès la conclusion du contrat. L'acheteur ne peut pas annuler, résilier ou modifier unilatéralement une commande spéciale. Le vendeur conserve le droit d'exiger l'exécution : l'acheteur reste tenu de prendre livraison des biens et de payer l'intégralité du prix de vente convenu, même s'il fait savoir qu'il ne souhaite plus recevoir les biens. Si l'acheteur refuse la prise de livraison, le vendeur entrepose les biens aux frais et risques de l'acheteur conformément à l'article 10, et le prix de vente reste intégralement dû.

18.3 Début et spécification. Le vendeur entame la production ou l'achat spécial après que l'acheteur a confirmé la commande par voie électronique et, si cela a été convenu, après réception de l'acompte. Le vendeur confirme la spécification exacte préalablement à la production, par écrit ou par voie électronique ; après la confirmation de l'acheteur, cette spécification est contraignante.

18.4 Résiliation d'un commun accord. L'acheteur peut demander au vendeur de mettre malgré tout fin à une commande spéciale. Le vendeur n'est pas tenu d'y consentir. S'il y consent, l'alinéa 5 s'applique.

18.5 Indemnité en cas de résiliation d'un commun accord. Si le vendeur consent à la résiliation visée à l'alinéa 4, l'acheteur est redevable au vendeur :

- a. de 25% de la valeur de commande des lignes de commande concernées, si aucun matériau n'a encore été commandé, réservé ou coupé pour ces lignes ;
- b. de 50% de la valeur de commande, si du matériau a été commandé, réservé ou coupé mais que la confection n'a pas encore commencé ;
- c. de 100% de la valeur de commande, dès que la confection a commencé, que les biens sont totalement ou partiellement prêts, ou que les biens ont été achetés spécialement pour l'acheteur.

Ces pourcentages tendent à indemniser les coûts déjà exposés et le manque à gagner du vendeur, diminués des économies que procure la résiliation, et en constituent une estimation raisonnable établie à l'avance. Le vendeur rend transparents, à la demande de l'acheteur, les coûts qui sous-tendent le calcul. Le vendeur s'efforce de limiter le dommage ; s'il parvient à vendre malgré tout les biens à un tiers, il en déduit le produit net. Les montants précités s'entendent hors TVA.

18.6 Le consommateur. À l'égard du consommateur, le présent article ne s'applique qu'aux commandes spéciales visées à l'alinéa 1, points a et b. Pour ces commandes, il n'existe pas de droit de rétractation, parce que les biens ont été confectionnés selon ses spécifications ou sont clairement destinés à sa personne. Pour une commande spéciale visée à l'alinéa 1, point c, le consommateur conserve son droit de rétractation de quatorze jours conformément à l'article 5 : un article qui a été spécialement acheté mais qui n'a pas été fabriqué selon sa spécification est et reste un article ordinaire.

Si le consommateur met malgré tout fin à une commande spéciale visée à l'alinéa 1, points a ou b, le vendeur a droit à l'indemnisation de son dommage réel. Le barème de l'alinéa 5 sert à cet égard de point de départ, étant entendu que le consommateur peut toujours démontrer que le dommage réel est inférieur, auquel cas ce montant inférieur est dû.