



Cheffix est une marque de Dena Textile Productions B.V.

dena.nl

Conditions de livraison

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

Les présentes conditions de livraison décrivent comment Dena expédie et livre les commandes. Elles complètent les conditions générales de Dena Textile Productions B.V. Si une disposition des présentes conditions de livraison s'écarte des conditions générales, le présent texte prévaut en ce qui concerne la livraison.

Zone de livraison et transporteur

Nous livrons en Pays-Bas, Belgique, Allemagne, Luxembourg, France, Royaume-Uni, Danemark, Suède, Norvège, Finlande, Irlande, Aruba, Curaçao, Saint-Martin (partie néerlandaise), Croatie, Hongrie, Tchéquie, Grèce, Slovaquie, Autriche, Suisse, Monaco, Espagne et Italie. Le pays que vous pouvez sélectionner dans la procédure de commande est déterminant ; si un pays n'y figure pas, nous n'y livrons pas. L'expédition s'effectue avec DPD. Nous ne livrons pas à des adresses de boîte postale.

Frais d'expédition

Les frais d'expédition s'élèvent à €9,44 par carton de 24 articles au maximum (une commande qui remplit plusieurs cartons paie ce montant par carton ; la livraison ultérieure d'articles qui n'étaient pas en stock n'entraîne pas de frais d'expédition supplémentaires). À partir d'un montant de commande de €200, nous expédions gratuitement. Cela ne s'applique pas aux envois vers les pays suivants : Royaume-Uni, Norvège, Aruba, Curaçao, Saint-Martin (partie néerlandaise) et Suisse. Les frais applicables à votre commande sont affichés avant la finalisation de la commande. Pour les acheteurs professionnels, des seuils différents de livraison gratuite s'appliquent par pays ; le seuil applicable à votre entreprise figure dans l'espace B2B et sur chaque devis.

Délai de livraison

Le délai de livraison standard est de 3-5 werkdagen, à condition que tous les articles commandés soient en stock. Si vous commandez un jour ouvrable avant 12h00, nous expédions votre commande le jour même ; le délai indiqué est le délai de livraison après l'expédition. Si un article n'est pas en stock, il est fabriqué pour vous ; le délai estimé figure alors avec l'article et sur la confirmation de commande. Pour les commandes custom made, le délai de livraison est celui que nous indiquons sur la confirmation de commande ; il peut être nettement plus long, car l'article est fabriqué pour vous. Ce délai ne commence à courir qu'après la réception de l'acompte.

Les délais de livraison indiqués sont une estimation et non un délai de rigueur, sauf si nous avons expressément et par écrit désigné un délai comme contraignant. Si nous nous écartons substantiellement du délai indiqué, nous vous en informons sans délai.

À l'égard du consommateur, ce qui suit s'applique : si nous ne livrons pas dans le délai indiqué, vous pouvez nous accorder par écrit ou par e-mail un délai supplémentaire raisonnable. Si nous ne livrons pas non plus dans ce délai, vous pouvez résoudre le contrat et nous remboursons dans les quatorze jours ce que vous avez payé (article 7:19a du Code civil).

néerlandais, Burgerlijk Wetboek). Si vous avez fait savoir au préalable qu'une date de livraison ultime est essentielle pour vous, vous pouvez résoudre le contrat immédiatement.

Livraison partielle

Nous pouvons livrer une commande en plusieurs parties. Vous ne payez pas pour cela plus que les frais d'expédition convenus pour l'ensemble de la commande. Chaque livraison partielle est considérée, pour l'appréciation des réclamations et du paiement, comme une livraison autonome.

Livraison sur appel

S'il est convenu que vous appelez une commande par parties, vous devez le faire dans le délai convenu. À défaut de délai convenu, un délai de six mois à compter de la confirmation de commande s'applique. Si l'appel n'a pas lieu dans ce délai, nous pouvons soit livrer et facturer le solde, soit entreposer les biens à vos frais et risques, comme décrit ci-dessous.

Transfert des risques

À l'égard du consommateur, le risque d'endommagement ou de perte est transféré au moment où vous, ou un tiers désigné par vous qui n'est pas le transporteur, prenez physiquement possession des biens (article 7:11 du Code civil néerlandais, Burgerlijk Wetboek).

À l'égard de l'acheteur professionnel, le risque est transféré au moment où les biens quittent notre entrepôt. Si, à la demande de l'acheteur professionnel, l'expédition a lieu avec un autre transporteur ou selon une condition différente, ce transport est à ses frais et risques.

Prise de livraison et entreposage

Vous êtes tenu de prendre livraison des biens au moment où nous les livrons ou les mettons à disposition. Si vous refusez la prise de livraison, ou si vous ne fournissez pas les données ou instructions nécessaires à la livraison, nous pouvons entreposer les biens à vos frais et risques. Le prix d'achat reste dû dans ce cas. Nous facturons alors les frais réels d'entreposage, après vous en avoir informé au préalable. Cette disposition ne s'applique pas à l'égard du consommateur qui fait usage de son droit de rétractation.

Adresse erronée ou incomplète

Vous êtes responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de l'adresse de livraison. Si un envoi nous revient comme non distribuable parce que l'adresse était erronée ou incomplète, nous facturons les frais du nouvel envoi. Nous vous contactons avant de procéder à un nouvel envoi.

Envois non retirés

Si la livraison échoue, DPD représente l'envoi ou le dépose dans un point relais. Si vous ne retirez pas l'envoi dans le délai fixé par DPD, celui-ci nous revient. Nous vous contactons alors. Si vous souhaitez malgré tout recevoir l'envoi, nous facturons à nouveau des frais d'expédition. Pour le consommateur, ceci s'applique sans préjudice du droit de rétractation : un envoi non retiré ne porte pas atteinte à ce droit.

Domages de transport et manquants

Vérifiez l'envoi à la réception, tant les dommages visibles que le nombre de colis. Si vous constatez un dommage sur l'emballage, signez de préférence le bon de réception en mentionnant ce dommage. Signalez tout dommage de transport visible, tout manquant ou tout article livré par erreur dans les cinq jours ouvrables suivant la réception, via info@dena.nl, avec des photos de l'emballage, de l'étiquette et des biens eux-mêmes. Ces photos ne sont pas une simple formalité : sans images, nous ne pouvons pas réclamer le dommage au transporteur. Si vous signalez un défaut visible plus tard, le consommateur ne perd pas pour autant ses droits, mais la réparation peut prendre plus de temps.

Commandes custom made et devis spéciaux

Une commande custom made est une commande portant sur des biens fabriqués ou adaptés selon votre spécification, ou produits spécialement pour votre projet. Dans la boutique en ligne et dans l'espace B2B, on parle aussi de commande spéciale ; il s'agit de la même chose. Une telle commande est irrévocable : elle ne peut pas être annulée ni modifiée et le prix d'achat intégral reste dû, même si vous ne souhaitez plus prendre livraison des biens par la suite. Nous indiquons expressément, lors de la commande et sur la confirmation de commande, quelles lignes constituent une commande custom made. Nous proposons le custom made exclusivement aux acheteurs professionnels, et une quantité minimale par article s'applique, indiquée avec l'article et sur le devis. L'article 18 des conditions générales régit intégralement cette matière.

Si vous demandez un devis pour 200 pièces ou plus, nous établissons un devis spécial ; l'article 19 des conditions générales régit cela.

Pour une commande custom made et pour une commande issue d'un devis spécial, vous payez 70% du montant de la commande à l'avance. Nous facturons cet acompte lors de la confirmation de commande, et ce n'est qu'après cela que nous démarrons la production ou l'achat. Les 30% restants sont facturés à la livraison ; ce montant est payable dans les quatorze jours suivant la date de la facture.

Couleur à la livraison et lors d'un réassort

Une couleur affichée à l'écran ne correspond jamais exactement à la couleur réelle, et la couleur peut varier légèrement d'un lot de production à l'autre. Lors d'un réassort, la couleur peut s'écarter d'environ 4 à 5% par rapport à une livraison antérieure. Il s'agit d'une tolérance de production normale et non d'un défaut. Si une couleur identique est importante pour vous, signalez-le lors de votre demande : nous réservons alors une quantité du lot en cours, ou nous vous envoyons au préalable un échantillon de couleur pour approbation. Les articles 20 et 21 des conditions générales décrivent cela.

Retours

Si vous êtes consommateur, vous disposez d'un délai de réflexion de 14 jours. Nous remboursons alors la valeur des articles retournés, en déduisant €8,05 de frais de retour par colis, et ne remboursons pas les frais d'expédition de votre commande. Les conditions de retour en donnent un exemple chiffré et décrivent les exceptions. Si un article est défectueux, endommagé ou livré par erreur, le retour est gratuit dès que nous avons approuvé votre signalement accompagné de photos. Pour les acheteurs professionnels, il n'existe pas de droit de rétractation légal ; les retours n'ont lieu qu'après concertation et selon les accords en vigueur dans l'espace B2B.

Questions

Des questions sur votre expédition ou votre livraison ? Écrivez-nous à info@dena.nl ou appelez-nous au +31 (0)318 588 595.