



dena.nl

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

# Conditions de livraison

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

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

## Zone de livraison et transporteur

Nous livrons dans les pays suivants : 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 au cours de 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 aux adresses de boîte postale.

## Frais d'expédition

Les frais d'expédition s'élèvent à €10,84 par envoi. À partir d'un montant de commande de €200, nous expédions gratuitement. Les frais applicables à votre commande sont indiqués avant la finalisation de la commande. Pour les acheteurs professionnels, des seuils différents par pays s'appliquent pour l'expédition gratuite ; 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 de livraison indiqué est le délai APRÈS l'expédition. Si un article n'est pas en stock, il est produit pour vous ; le délai de livraison estimé est alors indiqué auprès de l'article et sur la confirmation de commande. Pour les commandes spéciales, le délai de livraison que nous indiquons lors de la confirmation de commande s'applique ; celui-ci peut être sensiblement plus long, car l'article est fabriqué pour vous.

Les délais de livraison indiqués sont une estimation et ne constituent pas un délai de rigueur, sauf si nous avons expressément et par écrit qualifié un délai de contraignant. Si nous nous écartons substantiellement du délai de livraison 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 fixer par écrit ou par e-mail un délai supplémentaire raisonnable. Si nous ne livrons pas davantage dans ce délai, vous pouvez résoudre le contrat et nous vous remboursons dans les quatorze jours ce que vous avez payé (article 7:19a du Code civil néerlandais, Burgerlijk Wetboek). En cas de date de livraison ultime qui est essentielle pour vous et que vous avez fait connaître au préalable, vous pouvez résoudre immédiatement le contrat.

### Livraison partielle

Nous pouvons livrer une commande en plusieurs parties. Vous ne payez pas de ce fait davantage que les frais d'expédition convenus pour l'ensemble de la commande. Chaque livraison partielle vaut comme une livraison autonome pour l'appréciation des réclamations et pour le paiement.

---

### Livraison sur appel

S'il a été convenu que vous appelez une commande par parties, vous procédez à ces appels 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 néanmoins livrer et facturer le solde, ou 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-même, 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 se fait 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 les instructions nécessaires à la livraison, nous pouvons entreposer les biens à vos frais et risques. Le prix d'achat reste dans ce cas dû. Nous facturons alors les frais d'entreposage réels, après vous en avoir informé au préalable. La présente disposition ne s'applique pas à l'égard du consommateur qui fait usage de son droit de rétractation.

---

### Adresse incorrecte 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 incorrecte ou incomplète, nous facturons les frais de la nouvelle expédition. Nous prenons contact avec vous avant de procéder à une nouvelle expédition.

---

### Envois non retirés

Si la livraison échoue, DPD présente l'envoi une nouvelle fois ou le met à disposition dans un point de retrait. Si vous n'y retirez pas l'envoi dans le délai fixé par DPD, celui-ci nous est retourné. Nous prenons alors contact avec vous. Si vous souhaitez malgré tout recevoir l'envoi, nous facturons de nouveaux frais d'expédition. À l'égard d'un consommateur, ceci s'applique sans préjudice du droit de rétractation : un envoi non retiré laisse ce droit intact.

---

### Dommages de transport et manquants

Contrôlez l'envoi à la réception quant aux dommages visibles et au nombre de colis. Si vous constatez un dommage à l'emballage, signez de préférence l'accusé 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](mailto:info@dena.nl), avec des photos de l'emballage, de l'étiquette et des biens eux-mêmes. Ces photos ne sont pas une formalité : sans support visuel, nous ne pouvons

pas récupérer le dommage auprès du 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 spéciales

Une commande spéciale est une commande portant sur des biens qui sont fabriqués ou adaptés selon vos spécifications, ou qui sont produits spécialement pour votre projet. Une telle commande est irrévocable : elle ne peut être ni annulée ni modifiée et l'intégralité du prix d'achat reste due, 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 spéciale. L'article 18 des conditions générales de vente règle ce point de manière exhaustive.

---

## Retours

Si vous êtes consommateur, vous disposez d'un délai de réflexion de 14 jours. Les conditions de retour décrivent comment cela fonctionne, ce que cela coûte et quelles exceptions s'appliquent. Les acheteurs professionnels ne bénéficient pas d'un droit de rétractation légal ; les retours n'ont lieu qu'après concertation et conformément aux accords figurant dans l'espace B2B.

---

## Questions

Des questions concernant votre expédition ou votre livraison ? Écrivez à [info@dena.nl](mailto:info@dena.nl) ou appelez le +31 (0)318 588 595.