



Cheffix är ett varumärke från Dena Textile Productions B.V.

dena.nl

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

Allmänna villkor

Denna översättning tillhandahålls endast i informationssyfte. Endast den nederländska versionen är juridiskt bindande.

Artikel 1: Definitioner

Dena Textile Productions B.V., med säte på Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederländerna, handelskammarnummer KvK 30258618, momsregistreringsnummer BTW NL820655934B01, benämns i dessa allmänna villkor säljaren. Säljaren bedriver verksamhet under firmanamnen Cheffix och Dena; båda är firmanamn för ett och samma privata aktiebolag, och avtal ingås därför alltid med Dena Textile Productions B.V., oavsett via vilken webbutik beställningen har lagts.

Säljarens motpart benämns köparen. Med parterna avses säljaren och köparen tillsammans. Med avtalet avses köpavtalet mellan parterna.

I dessa villkor avses med:

- konsument: den köpare som är en fysisk person och som inte handlar inom ramen för yrkes- eller näringsverksamhet;
- företagsköpare: varje köpare som inte är konsument, däribland återförsäljaren;
- återförsäljare: den företagsköpare som av säljaren har beviljats tillträde till B2B-miljön och som där köper enligt sin egen prislista;
- B2B-miljö: den avskärmade delen av webbutiken som uteslutande godkända återförsäljare har tillgång till;
- custom made-order: en order som avses i artikel 18. I webbutiken, i B2B-miljön och i offerten benämns den även specialorder; därmed avses samma sak;
- särskild offert: en offert som avses i artikel 19;
- efterbeställning: en order avseende en artikel som säljaren tidigare har levererat till köparen.

Bestämmelser som uttryckligen är skrivna enbart för konsumenten eller enbart för företagsköparen gäller också enbart för den parten. I den mån dessa villkor avviker från tvingande konsumenträtt gäller lagen gentemot konsumenten.

Artikel 2: De allmänna villkorens tillämplighet

Dessa villkor är tillämpliga på alla offerter, erbjudanden, avtal och leveranser av tjänster eller varor av eller på uppdrag av säljaren. Avvikelse från dessa villkor är endast möjlig om parterna uttryckligen och skriftligen har kommit överens om det.

Säljaren ställer dessa allmänna villkor och leveransvillkoren till köparens förfogande på elektronisk väg före eller vid avtalets ingående, på ett sätt som gör det möjligt för köparen att spara dem och ta del av dem vid ett senare tillfälle. Båda dokumenten kan även laddas ned som PDF. Varje version är försedd med ett versionsdatum. Säljaren dokumenterar för varje godkännande vilken version som gällde vid den tidpunkten och bevarar denna dokumentation; på begäran skickar säljaren den tillämpliga versionen kostnadsfritt.

Tillämpligheten av företagsköparens inköpsvillkor eller andra villkor avvisas uttryckligen, även när dessa villkor har mottagits tidigare eller anges på någon handling från köparen. Säljaren godtar sådana villkor endast när han uttryckligen och skriftligen har bekräftat detta.

Vid motstridighet gäller följande rangordning: en skriftligen undertecknad avvikande överenskommelse, därefter orderbekräftelsen, därefter leveransvillkoren i den mån det gäller leverans, därefter dessa allmänna villkor.

Artikel 3: Betalning

Beställningar i webbutiken betalas i sin helhet när de läggs, med de betalningsmetoder som erbjuds, om inte annat skriftligen har avtalats. Säljaren kan bevilja företagsköparen en betalningsfrist; i så fall gäller den frist som anges på fakturan och, i avsaknad av sådan, trettio dagar efter fakturadatum. Endast vid en custom made-order (artikel 18) och vid en order som följer av en särskild offert (artikel 19) gäller i stället betalningsordningen med delbetalningar enligt artikel 18 punkt 5: 70% av orderbeloppet i förskott och återstående 30% inom fjorton dagar efter fakturadatum för leveransen. Säljaren påbörjar då produktionen eller det särskilda inköpet först efter att denna handpenning har mottagits. På alla övriga order är den betalningsordningen inte tillämplig; för dem gäller det som anges ovan. Betalar köparen inte i tid är han i dröjsmål. Försätter köparen att vara i dröjsmål har säljaren rätt att skjuta upp sina förpliktelser till dess att köparen har fullgjort sin betalningsskyldighet. Försätter köparen att vara i dröjsmål kommer säljaren att vidta indrivningsåtgärder. Kostnaderna för denna indrivning bärs av köparen. Dessa inkassokostnader beräknas enligt den nederländska förordningen om ersättning för utomrättsliga inkassokostnader (Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten). Vid likvidation, konkurs, utmätning eller betalningsanstånd för köparen förfaller säljarens fordringar på köparen omedelbart till betalning. Väger köparen att medverka till säljarens utförande av uppdraget är han ändå skyldig att betala det avtalade priset till säljaren. Det som anges i artikel 18 gäller oförändrat för custom made-order och det som anges i artikel 19 för särskilda offerter.

På det utestående beloppet ska företagsköparen från förfallodagen betala lagstadgad dröjsmålsränta vid handelstransaktioner (artikel 6:119a i den nederländska civillagen), utan att någon anmodan behövs.

Gentemot konsumenten gäller: säljaren debiterar utomrättsliga inkassokostnader först efter att han, sedan dröjsmålet inträtt, skriftligen har anmodat konsumenten att ändå betala inom fjorton dagar räknat från den dag anmodan mottogs, med angivande av de kostnader som därefter ska betalas. Storleken på dessa kostnader följer den nederländska förordningen om ersättning för utomrättsliga inkassokostnader (Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten).

Artikel 4: Erbjudanden, offerter och pris

Erbjudanden lämnas utan förbindelse, om inte en acceptfrist har angetts i erbjudandet. Accepteras erbjudandet inte inom den angivna fristen förfaller erbjudandet. Leveranstider i offerter är vägledande och ger inte företagsköparen rätt till hävning eller skadestånd om de överskrids, om inte parterna uttryckligen och skriftligen har kommit överens om annat. Erbjudanden och offerter gäller inte automatiskt för efterbeställningar. Parterna måste komma överens om detta uttryckligen och skriftligen. På efterbeställningar är artikel 21 tillämplig. En särskild offert är en offert som avses i artikel 19; på den är den artikeln tillämplig.

Det som anges i föregående stycke om leveranstider gäller inte gentemot konsumenten. Levererar säljaren inte inom den angivna fristen ger konsumenten säljaren skriftligen eller på elektronisk väg en skälig tilläggsfrist; löper även den fristen ut utan leverans kan konsumenten häva avtalet, och säljaren betalar inom fjorton dagar tillbaka det som konsumenten har betalat (artikel 7:19a i den nederländska civillagen). Har konsumenten i förväg meddelat att ett visst leveransdatum är väsentligt för honom kan han häva omedelbart.

Det pris som visas för konsumenten är köpeskillingen inklusive den moms som ska betalas och eventuella andra offentliga avgifter; tillkommande fraktkostnader visas separat innan beställningen slutförs. För företagsköparen visas priser exklusive moms, om inte annat uttryckligen anges. Vid en custom made-order gäller den leveranstid som anges i orderbekräftelsen; avviker säljaren väsentligt från denna meddelar han det utan dröjsmål.

Artikel 5: Ångerrätt

Konsumenten får rätt att inom 14 dagar efter mottagandet av beställningen häva avtalet utan att ange något skäl (ångerrätt). Fristen börjar löpa från den tidpunkt då (hela) beställningen har mottagits av konsumenten. Det finns ingen ångerrätt när produkterna har tillverkats efter hans specifikationer eller endast har kort hållbarhet. Konsumenten kan använda en ångerblankett från säljaren. Säljaren är skyldig att omedelbart efter köparens begäran ställa denna till köparens förfogande. Under ångerfristen ska konsumenten hantera produkten och förpackningen varsamt. Han ska endast packa upp eller använda produkten i den utsträckning som behövs för att kunna bedöma om han vill behålla produkten. Utöver han sin ångerrätt ska han returnera den oanvända och oskadade produkten till säljaren med alla levererade tillbehör och, om det är rimligen möjligt, i originalförpackningen, i enlighet med de skäliga och tydliga anvisningar som näringsidkaren har lämnat.

Undantaget från ångerrätten är ett konsumentköp som avser leverans av: produkter som har tillverkats enligt konsumentens specifikationer, som inte är prefabricerade och som tillverkas på grundval av ett individuellt val eller beslut av konsumenten, eller som tydligt är avsedda för en specifik person. Utöver han sin ångerrätt ska han, om det är rimligen möjligt, returnera den oanvända och oskadade produkten till säljaren med alla levererade tillbehör och i originalförpackningen, i enlighet med de skäliga och tydliga anvisningar som näringsidkaren har lämnat.

Utöver konsumenten sin ångerrätt bär han de direkta kostnaderna för återsändandet. Dessa uppgår till €8,05 per paket och dras av från värdet av de returnerade artiklarna. De fraktkostnader som konsumenten har betalat vid sin beställning återbetalas inte. Returvillkoren visar detta med ett räkneexempel. Säljaren betalar tillbaka inom fjorton dagar efter mottagandet av meddelandet om utövad ångerrätt, med samma betalningsmedel, och får skjuta upp återbetalningen till dess att han har mottagit varorna eller konsumenten har visat att han har skickat tillbaka dem. Standardformuläret för utövande av ångerrätten finns längst ned i returvillkoren och kan även lämnas in på elektronisk väg.

Att returnera på grund av en defekt, skadad eller felaktigt levererad artikel är kostnadsfritt: då bär säljaren kostnaderna för återsändandet och betalar även tillbaka den ursprungliga fraktkostnaden. Säljaren bedömer en sådan anmälan i förväg. Konsumenten anmäler artikeln i returportalen med angivande av skälet "mottagen skadad" eller "defekt" och bifogar då minst ett foto och en kort förklaring; utan dessa uppgifter kan säljaren inte bedöma anmälan och behandlar den då inte som en sådan. Visar det sig efter mottagandet att artikeln inte är felaktig gäller ändå första stycket. Detta påverkar inte konsumentens lagstadgade rättigheter vid fel i varan; dessa gäller även när han anmäler felet på annat sätt.

Vid varor som har tillverkats enligt konsumentens specifikationer eller som tydligt är avsedda personligen för honom finns ingen ångerrätt. Säljaren upplyser uttryckligen om detta före beställningen vid den aktuella raden och ber konsumenten att bekräfta det separat; utan denna upplysning och bekräftelse kvarstår ångerrätten. Att en artikel är särskilt INKÖPT men inte har tillverkats enligt konsumentens specifikation påverkar inte ångerrätten.

Ångerrätten tillkommer uteslutande konsumenten. Företagsköparen, däribland återförsäljaren, har ingen lagstadgad ångerrätt; retur sker för honom uteslutande efter samråd och enligt de överenskommelser som gäller i B2B-miljön.

Artikel 6: Ändring av avtalet

Visar det sig under avtalets fullgörande att det för ett korrekt utförande av uppdraget är nödvändigt att ändra eller komplettera de arbeten som ska utföras, anpassar parterna avtalet i enlighet därmed i god tid och i samråd. Kommer parterna överens om att avtalet ändras eller kompletteras kan tidpunkten för fullgörandets slutförande därigenom påverkas. Säljaren underrättar köparen om detta så snart som möjligt. Har ändringen av eller kompletteringen till avtalet ekonomiska och/eller kvalitativa konsekvenser informerar säljaren köparen skriftligen om detta i förväg. Har parterna kommit överens om ett fast pris anger säljaren därvid i vilken utsträckning ändringen eller kompletteringen av avtalet medför att detta pris överskrids. Med avvikelse från det som anges i tredje stycket i denna artikel kan säljaren inte debitera merkostnader om ändringen eller kompletteringen är en följd av omständigheter som kan tillskrivas honom.

Artikel 7: Avlämnande och riskövergång

Gentemot konsumenten övergår risken för skada eller förlust vid den tidpunkt då konsumenten, eller en av honom anvisad tredje part som inte är transportören, får varorna i sin faktiska besittning (artikel 7:11 i den nederländska civillagen). Ett villkor med annat innehåll gäller inte gentemot konsumenten.

Gentemot företagsköparen övergår risken vid den tidpunkt då varorna lämnar säljarens lager. Leveransvillkoren utvecklar detta närmare.

Artikel 8: Undersökning, reklamationer

Köparen är skyldig att (låta) undersöka det levererade vid (av)lämnandet, men under alla omständigheter inom kortast möjliga tid. Köparen ska därvid undersöka om kvaliteten och kvantiteten hos det levererade överensstämmer med vad parterna har kommit överens om, eller åtminstone att kvaliteten och kvantiteten uppfyller de krav som gäller i normal (handels)omsättning. Reklamationer avseende skador, brister eller förlust av levererade varor ska av köparen framställas skriftligen till säljaren inom 10 arbetsdagar efter dagen för varornas avlämnande. Bifalls klagomålet inom den angivna fristen har säljaren rätt att antingen avhjälpa, eller leverera på nytt, eller avstå från leverans och skicka köparen en kreditnota för den delen av köpeskillingen. Ringa avvikelser och/eller avvikelser som är brukliga i branschen samt skillnader i kvalitet, antal, mått, färg eller finish kan inte göras gällande mot säljaren; artiklarna 20 och 21 utvecklar detta för färg. Klagomål avseende en viss produkt påverkar inte andra produkter eller delar som hör till samma avtal. Efter att varorna har bearbetats hos företagsköparen godtas inga reklamationer längre.

Det som anges i denna artikel om frister gäller inte gentemot konsumenten. Konsumenten ska informera säljaren inom skälig tid efter att felet upptäcktes; ett meddelande inom två månader efter upptäckten är under alla omständigheter i rätt tid (artikel 7:23 första stycket i den nederländska civillagen).

Gentemot konsumenten gäller inte heller det val mellan avhjälpan, utbyte och kreditering som ovan förbehålls säljaren. Motsvarar det levererade inte avtalet väljer konsumenten själv mellan avhjälpan och utbyte, om inte den form han väljer är omöjlig eller oproportionerligt kostsam för säljaren (artikel 7:21 i den nederländska civillagen). Avhjälper eller byter säljaren inte ut inom skälig tid eller inte utan väsentlig olägenhet kan konsumenten sätta ned köpeskillingen eller häva avtalet.

Vid en custom made-order undersöker köparen de levererade varorna inom fem arbetsdagar efter avlämnandet och anmäler avvikelser från den avtalade specifikationen inom den fristen, så att säljaren i tid kan korrigera den pågående produktionen.

Artikel 9: Prov och modeller

Har ett prov eller en modell visats eller lämnats till köparen presumeras det ha lämnats endast som en anvisning, utan att den vara som ska levereras behöver motsvara det. Detta gäller inte om parterna uttryckligen har kommit överens om att den vara som ska levereras ska överensstämma med det.

Vid en custom made-order gäller det omvända: det prov eller det färgprov som köparen har godkänt, eller den specifikation som han skriftligen har bekräftat, är avgörande för vad säljaren levererar. Avvikelser i färg, mått eller finish som är brukliga inom textilproduktionen förblir därvid tillåtna; artikel 20 och artikel 21 utvecklar detta.

En bild eller färgåtergivning som visas på en bildskärm gäller aldrig som prov eller modell i denna artikels mening. Endast ett fysiskt färgprov gör det.

Artikel 10: Leverans

Försändelse sker från säljarens lager, med DPD. Fraktkostnaden uppgår till €17,82 per kartong med högst 24 artiklar (en beställning som fyller flera kartonger betalar beloppet per kartong; en senare leverans av varor som inte fanns i lager kostar ingen extra frakt) och visas innan beställningen slutförs; från ett orderbelopp på €200 skickar säljaren kostnadsfritt. Detta gäller inte för försändelser till följande länder: Storbritannien, Norge, Aruba, Curaçao, Sint Maarten och Schweiz. För företagsköparen gäller avvikande trösklar per land, vilka anges i B2B-miljön och i offerten. Leveransvillkoren utvecklar leverans, leveranstid, delleverans och transportskada närmare. Köparen är skyldig att ta emot varorna vid den tidpunkt då säljaren avlämnar eller låter avlämna dem hos honom, eller vid den tidpunkt då dessa varor enligt avtalet ställs till hans förfogande. Vägrar köparen att ta emot eller är han försumlig med att lämna uppgifter eller anvisningar som är nödvändiga för leveransen har säljaren rätt att lagra varan för köparens räkning och risk. Om varorna körs ut har säljaren rätt att debitera eventuella utkörningskostnader. Behöver säljaren uppgifter från köparen för att fullgöra avtalet börjar leveranstiden löpa efter att köparen har ställt dessa uppgifter till säljarens förfogande. En av säljaren angiven frist för leverans är vägledande. Detta är aldrig en absolut frist. Vid överskridande av fristen ska köparen skriftligen framställa en anmodan till säljaren. Säljaren har rätt att leverera varorna i delar, om inte parterna skriftligen har kommit överens om annat eller delleverans saknar självständigt värde. Vid leverans i delar har säljaren rätt att fakturera dessa delar separat.

Artikel 11: Force majeure

Kan säljaren inte, inte i tid eller inte korrekt fullgöra sina förpliktelser enligt avtalet på grund av force majeure är han inte ansvarig för skada som köparen lider. Med force majeure avser parterna under alla omständigheter varje omständighet som säljaren inte kunde ta hänsyn till vid avtalets ingående och till följd av vilken ett normalt fullgörande av avtalet rimligen inte kan krävas av köparen, såsom exempelvis sjukdom, krig eller krigsfara, inbördeskrig och upplopp, våldshandlingar, sabotage, terrorism, energistörning, översvämning, jordbävning, brand, ockupation av verksamheten, strejk, lockout, ändrade myndighetsåtgärder, transportsvårigheter och andra störningar i säljarens verksamhet. Vidare avser parterna med force majeure den omständigheten att leverantörsföretag som säljaren är beroende av för avtalets fullgörande inte uppfyller sina avtalsförpliktelser gentemot säljaren, om inte detta kan läggas säljaren till last. Uppstår en situation som avses ovan till följd av vilken säljaren inte kan fullgöra sina förpliktelser gentemot köparen, skjuts dessa förpliktelser upp så länge säljaren inte kan fullgöra dem. Har den situation som avses i föregående mening varat i 30 kalenderdagar har båda parter rätt att helt eller delvis häva avtalet. Hävning sker skriftligen eller på elektronisk väg; gentemot konsumenten gäller inget strängare formkrav än ett skriftligt eller elektroniskt meddelande. Sker hävning betalar säljaren inom fjorton dagar tillbaka det som har betalats för den del som inte har levererats.

Vid en custom made-order som på grund av force majeure inte kan slutföras är köparen endast skyldig att betala för den redan utförda delen, i den mån den delen fortfarande har värde för honom. Säljaren betalar tillbaka en handpenning i den mån den överstiger det belopp som ska betalas. Artikel 18 är i övrigt inte tillämplig så länge force majeure varar.

Artikel 12: Överlåtelse av rättigheter

En parts rättigheter enligt detta avtal kan inte överlåtas utan den andra partens föregående skriftliga samtycke. Denna bestämmelse gäller som ett villkor med sakrättslig verkan såsom avses i artikel 3:83 andra stycket i den nederländska civillagen.

Artikel 13: Äganderättsförbehåll och retentionsrätt

De varor som finns hos säljaren samt levererade varor och delar förblir säljarens egendom till dess att köparen har betalat hela det avtalade priset. Fram till dess kan säljaren återropa sitt äganderättsförbehåll och ta tillbaka varorna. Betalas de avtalade förskottsbeloppen inte eller inte i tid har säljaren rätt att skjuta upp arbetena till dess att den avtalade delen ändå har betalats. Det föreligger då borgenärsdröjsmål. En försenad leverans kan i så fall inte göras gällande mot säljaren. Köparen har inte rätt att pantsätta eller på något annat sätt belasta de varor som omfattas av säljarens äganderättsförbehåll. Köparen förbinder sig att försäkra och hålla de varor som har levererats till honom under äganderättsförbehåll försäkrade mot brand, explosions- och vattenskada samt mot stöld, och att på första begäran uppvisa försäkringsbrevet. Har varor ännu inte levererats men har den avtalade förskottsbetalningen eller köpeskillingen

inte betalats enligt överenskommelsen har säljaren retentionsrätt. Varan levereras då inte förrän köparen har betalat fullt ut och enligt överenskommelsen. Vid likvidation, insolvens eller betalningsanstånd för köparen förfaller köparens förpliktelser omedelbart till betalning.

Artikel 14: Ansvar

Allt ansvar för skada som följer av eller har samband med fullgörandet av ett avtal är alltid begränsat till det belopp som i det aktuella fallet betalas ut enligt den eller de tecknade ansvarsförsäkringarna. Detta belopp ökas med beloppet för självrisken enligt den aktuella försäkringen. Undantaget är inte säljarens ansvar för skada som är en följd av uppsåt eller medveten vårdslöshet från säljaren eller hans arbetsledande underordnade.

Det som anges i denna artikel gäller uteslutande gentemot företagsköparen. Gentemot konsumenten gäller de lagstadgade bestämmelserna om ansvar och avtalsenlighet oförändrat.

Betalar ansvarsförsäkringen av någon anledning inte ut är ansvaret gentemot företagsköparen begränsat till fakturavärdet för den aktuella ordern, med högst €25.000 per händelse eller serie av sammanhängande händelser. Ansvar för följdskada, däribland utebliven vinst, driftstopp och uteblivna besparingar, är uteslutet gentemot företagsköparen.

Levererar företagsköparen själv en logotyp, ett namn, en design eller annat material för en custom made-order, ansvarar han för att han har rätt till detta och håller han säljaren skadeslös mot anspråk från tredje part som hänför sig till det.

Artikel 15: Reklamationsskyldighet

Företagsköparen är skyldig att omedelbart anmäla klagomål om de utförda arbetena till säljaren. Klagomålet ska innehålla en så detaljerad beskrivning som möjligt av bristen, så att säljaren har möjlighet att reagera adekvat på den. Är ett klagomål befogat är säljaren skyldig att avhjälpa och eventuellt byta ut varan.

Gentemot konsumenten gäller inte ordet "omedelbart": han anmäler inom skälig tid efter upptäckten, varvid en anmälan inom två månader efter upptäckten under alla omständigheter är i rätt tid (artikel 7:23 första stycket i den nederländska civilagen). En senare anmälan kostar honom hans rättigheter endast i den mån lagen tillåter det, och valet mellan avhjälpande och utbyte ligger hos honom i enlighet med artikel 8.

Att lämna in ett klagomål är kostnadsfritt och kräver inget godkännande av dessa villkor. Säljaren bekräftar mottagandet inom fem arbetsdagar och svarar i sak inom fjorton dagar; behövs mer tid meddelar säljaren det inom den fristen med en uppskattning av när svar i stället lämnas.

Artikel 16: Garantier

Säljaren ansvarar för att det levererade motsvarar avtalet: den angivna specifikationen, beskrivningen i webbutiken och vad köparen på grundval av detta har haft anledning att förvänta sig. För konsumenten gäller därutöver de lagstadgade rättigheterna vid fel i varan oförändrat; dessa begränsas inte av denna artikel och är inte tidsmässigt begränsade till en fast period, utan beror på vad som har kunnat förväntas av produkten.

Gentemot företagsköparen gäller en garantitid på två kalenderår efter mottagandet. Denna garanti avser material- och fabrikationsfel. Arbetskläder och bordstextilier är förbrukningsartiklar: normalt slitage, färgförlust genom upprepade industriell tvätt, krympning inom den marginal som anges på etiketten och skada genom tvätt utanför tvättanvisningen omfattas inte av garantin. Säljaren garanterar inte att det levererade är lämpligt för en användning som köparen hade för avsikt men som han inte i förväg skriftligen har angett.

Om en mer långtgående garanti har tagits in i avtalet gäller följande. Den avsedda garantin syftar till att mellan säljaren och företagsköparen åstadkomma en sådan riskfördelning att följderna av ett brott mot den garantin helt bärs av säljaren och sker på hans risk. Det som anges i föregående mening gäller även om köparen kände till eller hade kunnat känna till brottet genom att utföra en undersökning. Den nämnda garantin gäller inte när felet har uppstått till följd av oskicklig eller felaktig användning eller när köparen eller tredje part, utan tillstånd, har gjort eller försökt göra ändringar eller har

använt det köpta för ändamål som det inte är avsett för. Avser den garanti som säljaren lämnar en vara som har tillverkats av tredje part är garantin begränsad till den garanti som denna tillverkare lämnar.

Artikel 17: Tillämplig lag och behörig domstol

På varje avtal mellan parterna är nederländsk rätt tillämplig. Tillämpligheten av FN:s konvention om internationella köp av varor (Wienkonventionen) är utesluten.

Twister med en företagsköpare hänskjuts uteslutande till den behöriga domstolen vid rechtbank Gelderland, tingsstället Arnhem, det vill säga domstolen på säljarens etableringsort, om inte lagen tvingande föreskriver annat.

Gentemot konsumenten gäller följande. Konsumenten behåller det skydd som följer av tvingande bestämmelser i lagen i det land där han har sin vanliga vistelseort; lagvalet ovan berövar honom inte detta skydd. Konsumenten kan hänskjuta en tvist till domstolen på sin egen bostadsort eller till domstolen på säljarens etableringsort. Säljaren kan uteslutande hänskjuta en tvist med en konsument till domstolen på konsumentens bostadsort.

Ett klagomål kan konsumenten först lämna in kostnadsfritt till säljaren via info@dena.nl; säljaren svarar inom fjorton dagar. Kommer parterna inte överens sinsemellan står vägen till domstol öppen.

Om en eller flera bestämmelser i dessa allmänna villkor i ett domstolsförfarande bedöms som oskäligt betungande, förblir de övriga bestämmelserna oförändrat gällande och den ogiltigförklarade bestämmelsen ersätts av en reglering som så nära som möjligt motsvarar dess syfte.

Artikel 18: Custom made-order

18.1 Vad en custom made-order är. Med en custom made-order avser parterna varje order eller orderrad som avser varor som:

- a. tillverkas eller anpassas enligt köparens specifikation, mått, färg, mönster, tyg eller annan föreskrift;
- b. produceras särskilt för ett av köparen angivet projekt, en angiven plats eller ett angivet verksamhetsställe, däribland artiklarna ur en projektkatalog i B2B-miljön;
- c. köps in av säljaren särskilt för köparen och inte ingår i säljarens standardsortiment.

Säljaren anger uttryckligen i offerten, i beställningsmiljön och i orderbekräftelsen vilka rader som är en custom made-order, och ber köparen att bekräfta det separat. Utan denna uppgift och bekräftelse gäller inte punkterna 3 till och med 7 i denna artikel. I webbutiken, i B2B-miljön och i offerten benämns en custom made-order även specialorder; därmed avses samma sak.

För en custom made-order gäller en minsta avtagen kvantitet per artikel. Vilken tröskel som gäller skiljer sig åt per varumärke och per produktgrupp; säljaren anger den vid artikeln, i B2B-miljön och i offerten.

Säljaren utför ingen brodyr och inget tryck. Måttanpassningen begränsar sig till avvikande mått, färger, tyger, modeller och finish som säljaren själv producerar.

18.2 Endast företag. Custom made-order erbjuder säljaren uteslutande till företagsköparen, och han ingår dem också uteslutande med en företagsköpare. En förfrågan från en konsument behandlar säljaren inte som en custom made-order. Denna artikel gäller därför uteslutande mellan säljaren och företagsköparen och skapar inte någon som helst förpliktelse för konsumenten. Köper en konsument en artikel som har tillverkats enligt hans specifikation eller som tydligt är avsedd personligen för honom, gäller för den lagen och artikel 5, inte denna artikel.

18.3 Oåterkallelig. En custom made-order är oåterkallelig efter avtalets ingående. Köparen kan inte annullera, säga upp eller ensidigt ändra en custom made-order. Säljaren behåller rätten att kräva fullgörande: köparen förblir skyldig att ta emot varorna och betala hela den avtalade köpeskillingen, även om han meddelar att han inte längre vill ta emot varorna. Vägrar köparen att ta emot lagrar säljaren varorna för köparens räkning och risk i enlighet med artikel 10, och köpeskillingen ska alltså betalas i sin helhet.

18.4 Påbörjande och specifikation. Säljaren påbörjar produktionen eller det särskilda inköpet efter att köparen har bekräftat ordern på elektronisk väg och handpenningen enligt punkt 5 har mottagits. Säljaren bekräftar den exakta specifikationen skriftligen eller på elektronisk väg före produktionen; efter köparens bekräftelse är denna specifikation bindande.

18.5 Betalning i delbelopp. Vid en custom made-order betalar köparen 70% av orderbeloppet i förskott. Säljaren fakturerar denna handpenning vid orderbekräftelsen. Återstående 30% fakturerar säljaren vid leverans; det beloppet förfaller till betalning inom fjorton dagar efter fakturadatum. Levererar säljaren i delar gäller varje delleverans för den andra delbetalningen som leverans av den levererade delen, och säljaren fakturerar proportionellt. Parterna kan skriftligen komma överens om en annan fördelning eller frist.

Uteblir handpenningen påbörjas inte produktionen, förskjuts leveranstiden med minst lika lång tid som förseningen och kan säljaren skjuta upp sina förpliktelser i enlighet med artikel 13. Häver säljaren därefter ordern är köparen skyldig att betala ersättningen enligt punkt 7 efter läget vid den tidpunkten. På en delbetalning som inte har erlagts i tid ska företagsköparen betala lagstadgad dröjsmålsränta vid handelstransaktioner i enlighet med artikel 3.

18.6 Upphörande i samförstånd. Köparen kan begära att säljaren ändå avslutar en custom made-order. Säljaren är inte skyldig att samtycka till det. Samtycker han gäller punkt 7.

18.7 Ersättning vid upphörande i samförstånd. Samtycker säljaren till ett upphörande som avses i punkt 6, är köparen skyldig att betala säljaren:

- a. 25% av ordervärdet för de aktuella orderraderna, om inget material ännu har beställts, reserverats eller skurits till för dessa rader;
- b. 50% av ordervärdet, om material har beställts, reserverats eller skurits till men konfektionen ännu inte har påbörjats;
- c. 100% av ordervärdet, så snart konfektionen har påbörjats, varorna är helt eller delvis färdiga, eller varorna har köpts in särskilt för köparen.

Dessa procentsatser syftar till att ersätta säljarens redan uppkomna kostnader och uteblivna vinst, minskat med de besparingar som upphörandet medför, och utgör en skälig uppskattning av detta i förväg. Säljaren redovisar på köparens begäran de kostnader som ligger till grund för beräkningen. Säljaren anstränger sig för att begränsa skadan; lyckas han ändå sälja varorna till tredje part drar han av nettointäkten av detta. Nämnade belopp är exklusive moms. En redan mottagen handpenning avräknas från det belopp som ska betalas; överstiger handpenningen det belopp som ska betalas betalar säljaren tillbaka det överskjutande inom fjorton dagar.

Artikel 19: Särskilda offerter

19.1 Vad en särskild offert är. Med en särskild offert avser parterna en offert som säljaren på förfrågan upprättar personligen för ett avrop på 200 stycken eller mer per förfrågan. De priser, prisstafflar och rabatter som visas i webbutiken och i B2B-miljön gäller inte för den: den särskilda offerten ersätter dessa för de rader som ingår i den.

19.2 Endast företag. Säljaren lämnar en särskild offert uteslutande till företagsköparen.

19.3 Giltighetstid. En särskild offert gäller under den frist som anges i den och, i avsaknad av sådan, trettio dagar efter dagteckningen. En accept efter utgången av den fristen binder inte säljaren. En särskild offert gäller inte automatiskt för efterbeställningar; på dessa är artikel 21 tillämplig.

19.4 Betalning i delbelopp. På en order som följer av en särskild offert är betalningsordningen i artikel 18 punkt 5 tillämplig i motsvarande mån: 70% av orderbeloppet i förskott, fakturerat vid orderbekräftelsen, och återstående 30% vid leverans, förfallande till betalning inom fjorton dagar efter fakturadatum. Säljaren påbörjar produktionen eller inköpet först efter att handpenningen har mottagits.

19.5 Förhållande till artikel 18. En särskild offert kan innehålla både standardartiklar och custom made-artiklar. I den mån offerten avser custom made-artiklar gäller artikel 18 därutöver oförändrat. En särskild offert gör inte en standardartikel till en custom made-order och berövar därmed inte köparen de rättigheter han har vid en standardartikel.

Artikel 20: Produktfärger och bilder

De produktbilder som visas på webbplatsen är avsedda att ge en så noggrann återgivning av produkterna som möjligt. Trots säljarens omsorg kan en produkts faktiska färger avvika från de färger som återges på bildskärmen. Detta kan bland annat orsakas av fotografering, belysning, bildskärmsinställningar och färgåtergivningen hos den utrustning som används.

Ringa färgavvikelser mellan de visade bilderna och den faktiskt levererade produkten kan därför förekomma och ger inte rätt till reklamation, retur eller skadestånd, i den mån avvikelserna rimligen kan anses vara ringa.

Är en exakt färg av betydelse för köparen tillhandahåller säljaren på begäran ett fysiskt färgprov före beställningen. Endast ett sådant prov gäller som prov i den mening som avses i artikel 9; en bild på en bildskärm gör inte det.

Gentemot konsumenten påverkar denna artikel inte hans lagstadgade rättigheter. Hans ångerrätt enligt artikel 5 gäller oförändrat, även när han utövar ångerrätten för att färgen inte motsvarar hans förväntningar, och en avvikelse som inte kan anses vara ringa förblir ett fel för vilket artiklarna 8 och 16 gäller.

Artikel 21: Efterbeställningar

Vid efterbeställningar kan färgskillnader uppstå i förhållande till tidigare levererade produkter. Till följd av skillnader mellan produktionspartier, material och färgningsprocesser kan färgen på en efterbeställning avvika med cirka 4 till 5% från den ursprungliga leveransen.

En sådan färgavvikelse betraktas som en normal produktionstolerans och ger inte rätt till reklamation, retur eller skadestånd.

Är en likadan färg väsentlig för köparen, till exempel därför att han kompletterar en befintlig garderob, anmäler han det vid förfrågan. Säljaren kan i så fall reservera ur ett pågående produktionsparti eller i förväg lägga fram ett färgprov ur det nya partiet för godkännande. Utan en sådan överenskommelse i förväg kan köparen inte åberopa en färgskillnad inom den nämnda toleransen.

Erbjudanden, offerter och priser gäller inte automatiskt för efterbeställningar; artikel 4 förblir tillämplig på dessa.

Gentemot konsumenten påverkar denna artikel inte hans lagstadgade rättigheter och hans ångerrätt enligt artikel 5.