

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ENTREPRISE (B2B)

## Article 1. Applicabilité et définitions

Aux fins de ces Conditions Générales ("Conditions Générales"):

1.1 Conseil : tous les conseils (techniques) fournis par Mavro BV ; ainsi que le soutien et le service, que ce soit sur place, sous quelque forme que ce soit.

1.2 Le Client : toute personne physique ou morale qui conclut un accord avec Mavro BV, ou qui négocie avec Mavro BV en vue de la réalisation d'un accord.

1.3 Commande : toute commande du client à Mavro BV, sous toute forme, pour la livraison de produits et/ou de conseils.

1.4 Accord : tout accord conclu entre Mavro BV et le client, toute modification de celui-ci ou addition à celui-ci, ainsi que toutes les actions (juridiques) pour la préparation et l'exécution de cet accord.

1.5 Mavro BV : la société privée Mavro BV, établie à Zaltbommel, aux Pays-Bas.

1.6 Produits : tous les éléments qui font l'objet d'un accord.

## Article 2. Applicabilité

2.1 Les conditions générales font partie de tous les accords et conseils et s'appliquent à toutes les actions (juridiques) connexes de Mavro BV et du client, telles que la fourniture de soutien et de service et la fourniture d'informations.

2.2 L'applicabilité de toute autre condition générale ou spécifique ou stipulation est explicitement rejetée par Mavro BV, et les conditions d'achat utilisées par le client ne sont pas acceptées par Mavro BV.

MAVRO INTERNATIONAL BV

Bankgegevens:

IBAN: NL08 ABNA 0546 6724 34

BIC/SWIFT: ABNANL2A

KVK: 11033553

BTW: NL806334356.B01

Al onze correspondentie zijn vertrouwelijk en onderworpen aan de algemene voorwaarden.

Deze vindt u op onze website [www.mavro-int.com](http://www.mavro-int.com)





### **Article 3. Offres, conclusion d'accords, déclarations et désignations de produits et de conseils**

- 3.1 Une offre ou un devis ne lie pas Mavro BV et ne constitue qu'une invitation par le client à passer une commande.
- 3.2 Un accord ne sera conclu que si et dans la mesure où Mavro BV confirme une commande par écrit ou si Mavro BV exécute une commande.
- 3.3 Toutes les offres de Mavro BV de nombres, tailles, poids et/ou autres indications des produits et/ou dans les conseils ont été faites avec soin. Cependant, Mavro BV ne peut garantir qu'il n'y aura pas de déviations à cet égard.
- 3.4 Mavro BV se réserve le droit d'apporter des modifications à la composition des produits.
- 3.5 Une offre ou un devis est valable pour une période de 3 mois.
- 3.6 Tous les articles joints à une offre ou un devis, tels que des échantillons, des modèles d'essai, etc., restent la propriété de Mavro BV. Ils ne peuvent être copiés, reproduits, exposés ou mis à la disposition de tiers pour inspection sans l'autorisation de Mavro BV.

### **Article 4. Prix**

- 4.1 Sauf indication contraire, tous les prix de Mavro BV sont exprimés en euros et sont hors TVA. Sauf indication contraire explicite, les frais d'expédition, les droits d'importation et d'exportation, ainsi que toutes les autres taxes ou redevances concernant les produits et leur transport, sont à la charge du client.
- 4.2 Les prix de Mavro BV sont basés sur la liste de prix applicable au moment de la conclusion de l'accord. Les prix utilisés par Mavro BV incluent les coûts unitaires, à l'exception des palettes et des conteneurs à vrac intermédiaire (IBC).
- 4.3 Le client doit retourner les palettes identiques ou similaires d'au moins la même qualité à l'adresse d'expédition de Mavro BV à ses propres frais.
- 4.4 Les erreurs indiscutables dans la tarification peuvent être corrigées et transmises par Mavro BV.

4.5 Mavro BV est autorisé à augmenter les prix des produits livrés trois mois après la conclusion de l'accord, et les prix des réapprovisionnements ne sont pas contraignants sauf accord contraire.

4.6 Si Mavro BV fait usage de ce pouvoir, le client a le droit de résilier l'accord dans un délai de 14 jours après réception de cette notification. Les matières premières et/ou les matériaux auxiliaires achetés par Mavro BV spécialement pour cet accord doivent être payés par le client.

4.7 Si l'acheteur résilie l'accord sur la base de l'article 4.6, le prix des produits pour lesquels l'accord reste en vigueur reste inchangé.

4.8 Si une commande est passée sans qu'un prix soit expressément convenu, elle sera exécutée au prix applicable au moment de l'exécution de la commande.

### **Article 5. Paiement**

5.1 Sauf convention contraire, la facture doit être payée à Mavro BV dans les 30 (trente) jours suivant la date de la facture par virement ou dépôt sur le compte bancaire, qui est indiqué sur la facture.

5.2 Tous les frais liés au paiement sont à la charge du client.

5.3 Mavro BV est en tout temps en droit, également en contradiction avec l'accord, d'exiger un paiement ou une garantie pour cela, avant (la poursuite) de l'exécution de l'accord.

5.4 Le client n'est pas autorisé à compenser. En outre, le client n'a pas le droit de suspendre toute obligation (de paiement) envers Mavro BV.

5.5 Le client devra payer des intérêts de retard de 1 % par mois à partir de ce jour sur tous les montants non payés à la fin du délai de paiement, sans qu'il soit nécessaire de notifier un nouveau retard.

5.6 En cas de défaut de paiement du client envers Mavro BV, ce dernier est tenu de rembourser intégralement à Mavro BV les coûts extrajudiciaires et judiciaires. Les frais extrajudiciaires à la charge du client s'élèveront au moins à l'intérêt légal sur le montant impayé, avec un minimum de 40 €, plus la taxe sur la valeur ajoutée due sur celui-ci.



5.7 Si, après que le client ait été en défaut, Mavro BV envoie des rappels de paiement ou d'autres demandes de paiement au client, cela ne affectera pas les dispositions des articles 5.5, 5.6 et 21.

#### **Article 6. Réserve de propriété**

6.1 Malgré la livraison effective, la propriété des produits n'est pas transférée au client tant qu'il n'a pas pleinement satisfait à toutes ses obligations envers Mavro BV en vertu de tout accord relatif aux produits et services en question, au sens de l'article 3:92 du Code civil néerlandais.

6.2 Avant que la propriété des produits ne soit transférée au client, celui-ci n'est pas autorisé à louer, à donner en location, à mettre en gage ou à opposer de toute autre manière les produits. Le client n'a le droit de vendre ou de livrer les produits, dont Mavro BV est le propriétaire, à des tiers, que dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre de ses activités commerciales normales.

6.3 Les marchandises peuvent être récupérées immédiatement par Mavro BV si le client n'a pas rempli ses obligations ou si Mavro BV a des raisons de penser que le client ne remplira pas ses obligations. Le client sera facturé pour les frais associés à la reprise des marchandises.

6.4 Si et aussi longtemps que Mavro BV est le propriétaire des produits, le client informera immédiatement Mavro BV lorsque les produits sont (ou menacent d'être) saisis dans le cadre d'une (faillite) saisie ou si une autre réclamation est formulée sur (une partie des) les produits. Si nécessaire, l'acheteur informera immédiatement les tiers que Mavro BV est le propriétaire des produits. De plus, dans ce cas, le client informera Mavro BV à sa première demande de l'endroit où se trouvent les produits, dont Mavro BV est le propriétaire, et donnera à Mavro BV accès aux bâtiments et/ou espaces afin de prendre possession des produits (ou de les faire prendre possession).

#### **Article 7. Livraison et risqué**

7.1 Mavro BV a toujours le droit de livrer en parties. Le client devra alors toujours une

partie proportionnelle du prix de vente. Si aucun délai de livraison n'a été déterminé, un délai de 4 semaines s'appliquera, sans préjudice des dispositions du paragraphe 2 du présent article.

7.2 Un délai de livraison indiqué par Mavro BV est basé sur les circonstances pertinentes pour Mavro BV au moment de la conclusion de l'accord et, dans la mesure où il dépend de tiers, sur les informations fournies à Mavro BV par ces tiers.

7.3 Si le délai de livraison est dépassé, le client n'a droit à aucune indemnisation à cet égard. Dans ce cas, le client n'a également pas le droit de résilier l'accord, sauf si le dépassement du délai de livraison est tel que le client ne peut raisonnablement être tenu de respecter la partie pertinente de l'accord.

7.4 Les conditions de livraison convenues doivent être interprétées conformément aux Incoterms de la Chambre de commerce internationale à Paris en vigueur au moment de la conclusion de l'accord.

7.5 Si les conditions mentionnées au paragraphe précédent n'ont pas été convenues, la livraison et le transfert des risques des produits auront toujours lieu au lieu et au moment où les produits sont prêts pour l'expédition au client. Mavro BV notifiera le client dès que possible du moment et du lieu susmentionnés et le client prendra livraison des produits dès que possible, mais au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant la notification.

7.6 Si le client ne prend pas les produits ou ne les prend pas en temps voulu, il sera en défaut sans mise en demeure. Dans ce cas, Mavro BV sera autorisé à stocker les produits aux frais et risques du client ou à les vendre à un tiers. Cependant, le client devra toujours le prix d'achat plus les intérêts et les frais (à titre de compensation) dans les cas suivants, le cas échéant, réduit par le revenu net de la vente au tiers susmentionné.

7.7 Mavro BV se réserve le droit de fournir les produits à livrer avec son nom, sa marque et/ou son codage.

7.8 Si le client souhaite retourner le reste des produits, dans la mesure où ils sont



encore fournis avec les unités d'origine et non ouvertes, sont en parfait état et ont toujours une durée de conservation d'au moins 8 mois, et que Mavro BV a accepté cela, le client peut retourner le reste de la manière indiquée par Mavro BV. Dans ce cas, Mavro BV créditera le client pour un maximum de 60% de la valeur du reste, en fonction de l'état et de l'âge des produits. Les produits spécialement fabriqués pour le client ne seront pas repris par Mavro BV.

7.9 Les produits sont livrés depuis une usine désignée par Mavro BV, sauf convention contraire.

7.10 Les produits "sortie d'usine" voyagent toujours depuis l'usine aux frais et risques du client. À cet égard, le client sera toujours considéré comme le transporteur, indépendamment de toute stipulation contraire entre le client et des tiers.

7.11 Mavro BV est autorisé à livrer les produits à un endroit autre que celui prévu à l'article 7.9 moyennant le paiement de tout frais de transport supplémentaires par le client, sauf en cas de force majeure.

7.12 En tout état de cause, Mavro BV ne sera jamais en défaut de plein droit par la simple expiration d'un délai de livraison.

#### **Article 8. Force majeure**

8.1 En cas d'impossibilité pour Mavro BV de remplir ses obligations envers le client en raison d'un cas de force majeure, l'exécution de ces obligations sera suspendue pendant toute la durée de la situation de force majeure.

8.2 Si la situation de force majeure a duré 6 semaines, les deux parties ont le droit de résilier l'accord en tout ou en partie par écrit, dans la mesure où la situation de force majeure le justifie.

8.3 En cas de force majeure, le client n'aura droit à aucune indemnisation (dommages), même si Mavro BV pourrait en tirer bénéfice en raison de la force majeure.

8.4 La force majeure du côté de Mavro BV comprend toute circonstance échappant au contrôle de Mavro BV et empêchant l'exécution de ses obligations envers l'acheteur, en totalité ou en partie, ou en raison de laquelle Mavro BV ne peut raisonnablement être tenu d'exécuter ses

obligations, que cette circonstance ait existé au moment de la force majeure ou que la conclusion de l'accord était prévisible. Ces circonstances incluent également les grèves, les stagnations ou autres problèmes pendant la production par Mavro BV ou ses fournisseurs et/ou pendant son propre transport et/ou celui de tiers et/ou l'absence de tout permis et/ou la rareté des matières premières à obtenir auprès du gouvernement, ou le manque de matières premières à déterminer de manière objective, tant du côté de Mavro BV que de celui de ses fournisseurs, sans que Mavro BV ait à démontrer une quelconque influence de cela sur son entreprise.

#### **Article 9. Inspection et réclamations**

9.1 Le client est tenu d'inspecter les produits (ou de les faire inspecter) avec précision immédiatement après la livraison. Toute réclamation doit être formulée au plus tard dans les 15 jours suivant la livraison des produits, la fourniture de conseils respectivement l'installation et la livraison doivent être signalées par écrit à Mavro BV.

9.2 Les défauts qui ne pouvaient raisonnablement pas être détectés dans les délais mentionnés au paragraphe 1 du présent article doivent être signalés par écrit à Mavro BV dès leur détection, et au plus tard dans les 30 jours suivant la livraison des produits, la fourniture de conseils respectivement l'installation et l'achèvement. Le client doit déterminer la date limite de consommation des produits et, si nécessaire, informer Mavro BV par écrit plus tôt que les périodes décrites aux paragraphes 1 et 2 du présent article.

9.3 À condition que des réclamations aient été faites en temps voulu, correctement et conformément aux dispositions du présent article 9, et que des preuves suffisantes aient été fournies que les produits et/ou les conseils ne respectent pas ce qui a été convenu dans l'affaire, ou présentent des défauts matériels et/ou de construction, ou ne fonctionnent pas correctement, Mavro BV a le choix soit de livrer gratuitement de nouveaux produits défectueux contre retour des produits



défectueux, soit de réparer correctement les produits en question, soit d'accorder au client une réduction sur le prix d'achat, à déterminer d'un commun accord, soit de fournir à nouveau au client les conseils. En satisfaisant à l'une des options ci-dessus, le client doit s'assurer de la date limite de consommation des produits et, si nécessaire, informer Mavro BV par écrit plus tôt que les périodes décrites aux paragraphes 1 et 2 du présent article 9.

9.4 Après avoir constaté tout défaut, le client est tenu de cesser immédiatement l'utilisation, le traitement, la transformation et/ou l'installation des produits en question et de faire tout ce qui est raisonnablement possible pour éviter tout dommage (supplémentaire).

9.5 Le client coopérera à toute la coopération nécessaire à l'examen de la réclamation, notamment en donnant à Mavro BV la possibilité d'examiner les circonstances de l'utilisation, du traitement, de la transformation et/ou de l'installation (ou de les faire examiner).

9.6 Le client n'est pas libre de retourner les produits avant que Mavro BV n'ait donné son accord à cet effet. Seulement si une réclamation en temps voulu, correcte et justifiée a été faite, Mavro BV aura droit aux coûts raisonnables de retour des produits.

9.7 Si le client fait une réclamation en temps voulu, correcte et justifiée, la responsabilité de Mavro BV qui en découle est limitée aux obligations décrites à l'article 9.3.

9.8 Si, au moment de l'acceptation des produits ou du bordereau de transport ou du reçu, aucune considération n'a été donnée à l'égard de l'unité, alors, sauf preuve du contraire, ils étaient en bon et due forme au moment de la livraison.

9.9 Le défaut par le client de se conformer à toute obligation prévue au présent article entraînera la renonciation de toute réclamation du client liée aux réclamations concernant les produits et/ou les conseils.

9.10 Le client supportera la charge de la preuve que les marchandises auxquelles la réclamation se rapporte sont les mêmes que celles livrées par Mavro BV.

## **Article 10. Conformité aux spécifications**

10.1 Mavro BV assure que les produits sont conformes aux spécifications fournies par Mavro BV par écrit, à condition que les produits soient utilisés et stockés de manière habituelle et soignée conformément aux règles de construction et aux règles normales de pratique de construction, et que toutes les instructions données pour l'utilisation des produits, telles qu'incluses dans la dernière version de la documentation des produits, la dernière version des fiches techniques, des fiches de sécurité des produits et des instructions mentionnées dans les conditions générales émises par ou pour le compte de Mavro BV, soient respectées de manière opportune et complète.

10.2 Les obligations concernant les spécifications ne s'étendent pas au résultat après traitement des produits.

10.3 Sauf indication expresse par écrit de Mavro BV spécifiquement au bénéfice du client, Mavro BV ne garantit pas l'aptitude des produits à l'usage pour lequel le client souhaite les utiliser.

10.4 Même s'ils sont vendus à titre d'échantillon ou à titre d'essai, les produits livrés seront toujours considérés comme conformes à l'accord en cas de divergences, variations ou différences de couleur et/ou de design inhérentes à la fabrication normale, que celles-ci se produisent au sein d'une même livraison ou entre différentes livraisons de produits.

10.5 Sans préjudice des dispositions de l'article 10.4, les produits seront en tout cas conformes à l'accord si les propriétés extérieurement perceptibles, telles que les dimensions, l'impression, les couleurs, etc., correspondent aux échantillons et/ou tests approuvés par le client.

10.6 Le client ne peut tirer aucune réclamation d'un conseil qui n'a pas été donné par écrit, conformément aux conditions applicables chez Mavro BV. Mavro BV garantit que les conseils écrits seront donnés avec soin et avec une observation appropriée de l'état de la technologie.

10.7 Dans la mesure où Mavro BV fournit des informations au client verbalement ou par téléphone, ces informations sont



fournies au mieux de sa capacité et de ses connaissances, mais toute responsabilité quant au contenu, à l'exactitude et à l'exhaustivité est exclue.

### **Article 11. Responsabilité**

11.1 Sauf en cas de dommage causé par une intention ou une négligence grave de la part de Mavro BV ou de son personnel exécutif ou si la responsabilité découle du Titre 3, Section 3, Livre 6 du Code civil néerlandais (responsabilité du produit), Mavro BV ne sera jamais responsable, en aucune circonstance, des dommages subis par le client en ce qui concerne (l'utilisation et/ou le stockage) des produits et/ou des conseils, y compris les dommages commerciaux et/ou environnementaux et les dommages immatériels.

11.2 Sans préjudice des dispositions du paragraphe 1 du présent article 11, la responsabilité contractuelle et légale de Mavro BV sera toujours limitée au montant du prix d'achat du produit et/ou du prix facturé pour le conseil, en ce qui concerne lequel la responsabilité a été créée.

11.3 Sauf si le dommage a été causé par une négligence grave ou une intention de la part de Mavro BV ou de son personnel exécutif, le client indemnise Mavro BV contre toutes les réclamations liées à (l'utilisation des) produits et conseils, de qui que ce soit, dans la mesure où ces réclamations dépassent la responsabilité de Mavro BV conformément aux conditions générales, et indemniserà Mavro BV de tous les dommages subis par Mavro BV en conséquence de ces réclamations.

11.4 Le client doit indemniser Mavro BV contre les réclamations de son personnel et des tiers liées aux activités de ce personnel, même si ce personnel a assisté Mavro BV dans le cadre de la commande.

11.5 Dans le cas où Mavro BV serait obligé de compenser un quelconque dommage pour quelque raison que ce soit, nonobstant les dispositions du présent article, la compensation pour chaque événement ou série d'événements liés à une cause commune ne dépassera jamais

le montant égal à la valeur de la facture relative à l'achat, la vente ou la livraison des biens ou la prestation du service qui a causé le dommage. Par ailleurs, toute réclamation contre Mavro BV sera éteinte par la simple expiration d'une période d'un an après la naissance de la réclamation, sauf si une action en justice a été intentée contre Mavro BV à cet égard auparavant.

### **Article 12. Propriété intellectuelle et industrielle**

12.1 Le client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les produits et les conseils.

12.2 Le client n'est pas autorisé à modifier ou à supprimer les marques ou les signes d'identification sur les produits ou leur emballage, ou à modifier ou à imiter les produits et les conseils ou une partie de ceux-ci.

12.3 Mavro BV déclare, au meilleur de sa connaissance, que les produits et les conseils ne violent pas les droits de propriété intellectuelle de tiers applicables aux Pays-Bas. En cas de réclamations de la part de tiers concernant une violation de tels droits, Mavro BV peut, si nécessaire, remplacer ou modifier le produit en question, ou les parties peuvent résilier l'accord en tout ou en partie.

12.4 Le Client doit informer immédiatement Mavro BV de toute réclamation d'un tiers concernant une violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux produits. En cas d'une telle réclamation, seul Mavro BV est autorisé à y répondre, également au nom du client, qui prêtera à Mavro BV toute coopération à cet égard, ou à prendre des mesures juridiques contre ce tiers, ou à parvenir à un règlement amiable avec ce tiers. Le client s'abstiendra de prendre de telles mesures dans la mesure où cela peut raisonnablement être exigé du client.

12.5 Le client indemnise Mavro BV contre les réclamations de tiers en raison d'une violation de droits d'auteur, de brevets, de marques et/ou de tout autre droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle de tiers sur les produits fabriqués selon un dessin, un modèle et/ou un processus provenant du client.



12.6 Le client est tenu de respecter ces droits et de notifier immédiatement Mavro BV de toute violation.

### **Article 13. Non-performance/dissolution**

13.1 En cas de défaut du client dans l'exécution de toute obligation découlant d'un quelconque accord de manière adéquate ou en temps voulu, le client sera en défaut sans qu'il soit nécessaire de notifier un défaut, et Mavro BV sera en droit de suspendre l'exécution de l'accord et de tout accord directement lié jusqu'à ce que l'exécution soit suffisamment garantie et/ou de résilier l'accord et tout accord directement lié en tout ou en partie.

13.2 En cas de suspension (provisoire) de paiement, de faillite, de fermeture ou de dissolution de l'entreprise du client, tous les accords avec le client seront résiliés de plein droit, sauf si Mavro BV notifie au client dans un délai raisonnable qu'elle exige l'exécution (partielle) de(s) accord(s) en question. Dans ce dernier cas, les créances de Mavro BV seront immédiatement exigibles et Mavro BV sera en droit, sans qu'il soit nécessaire de notifier un défaut, de suspendre l'exécution de l'accord jusqu'à ce que l'exécution par le client soit suffisamment garantie.

13.3 Les dispositions des 2 paragraphes précédents sont sans préjudice des autres droits de Mavro BV en vertu de la loi et de l'accord.

### **Article 14. Généralités**

14.1 Le Client n'est pas autorisé à transférer ses droits et/ou obligations à un tiers sans le consentement écrit préalable de Mavro BV.

14.2 Les termes et conditions d'un accord sont exclusivement déterminés par les termes et conditions, sous réserve de la phrase suivante. Les modifications et ajouts à toute disposition d'un accord et/ou des termes et conditions ne s'appliqueront que s'ils ont été consignés par écrit par Mavro BV et ne porteront que sur l'accord en question.

14.3 Si une disposition de l'accord devait être (partiellement) nulle ou annulable,

ladite disposition sera ignorée dans cette mesure. Dans ce cas, une disposition de remplacement s'appliquera qui correspondra autant que possible à la disposition originale et à l'intention des parties.

### **Article 15. Droit applicable/juge compétent**

15.1 Tous les accords et/ou relations juridiques auxquels s'appliquent ces termes et conditions seront exclusivement régis par le droit néerlandais. Tous les litiges seront soumis exclusivement au tribunal compétent à Amsterdam, sous réserve que Mavro BV soit en droit d'intenter des actions, que ce soit en même temps ou non, contre le client devant d'autres tribunaux ayant compétence pour entendre de telles actions.

15.2 L'applicabilité de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises de 1980 (CISG) est exclue (ainsi que toute autre réglementation concernant les accords d'achat internationaux qui s'appliqueront après dépôt des conditions aux Pays-Bas, dans la mesure où l'exclusion de ces réglementations sera légalement possible).

### **Article 16. Réglementations environnementales, de santé et de sécurité au travail**

16.1 En cas de livraisons par Mavro BV, l'autre partie garantit qu'elle se conforme aux lois et réglementations environnementales applicables. L'autre partie indemnise Mavro BV de toute responsabilité à cet égard.

16.2 L'autre partie est responsable des conditions de travail et de la sécurité au sein de son propre entreprise. L'autre partie doit se conformer à toutes les réglementations légales applicables, aux réglementations locales et aux réglementations de l'Inspection du travail et de la Sécurité sociale. L'autre partie doit former son personnel conformément à ces réglementations en temps utile.

16.3 Lors de l'exécution des missions - également en cas d'activités pétrolières et



gazières, y compris le soutien à la production et aux processus, le support technique et la maintenance des pipelines - l'autre partie veille à ce que son personnel, ou les tiers qu'elle engage, se conforme aux réglementations et règles découlant de la législation en matière de sécurité en vigueur à ce moment-là.

L'autre partie veille également à ce que les employés et/ou tiers à déployer par elle disposent toujours d'un équipement de protection individuelle adéquat, le tout conformément aux exigences de l'Inspection du travail et de la Sécurité sociale ou d'un autre organisme gouvernemental.

16.4 Dans le cas où Mavro BV, nonobstant les dispositions de l'article 11, paragraphe 1, est obligée de compenser tout dommage, quelle qu'en soit la raison, la compensation par événement ou série

d'événements liés à une cause commune ne dépassera jamais le montant égal à la valeur de la facture relative à l'achat, à la vente ou à la livraison des marchandises ou à la prestation du service ayant causé le dommage.

16.5 Par ailleurs, toute réclamation contre Mavro BV sera prescrite par la simple expiration d'un délai d'un an à compter de la naissance de la réclamation, à moins qu'une action en justice n'ait été intentée contre Mavro BV à cet égard auparavant.

#### **Article 17. Incohérence entre le texte néerlandais et la traduction**

17.1 En cas d'incohérence entre le texte de ces conditions dans la langue néerlandaise et ceux dans une autre langue, la version néerlandaise prévaudra.



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Consommateur e-commerce

### Article 1 – Définitions

Aux fins des présentes conditions :

1. Accord supplémentaire : un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces biens, contenu numérique et/ou services sont fournis par Mavro B.V. ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et Mavro B.V. ;
2. Délai de rétractation : la période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son commerce, son entreprise, son artisanat ou son activité professionnelle ;
4. Jour : jour calendaire ;
5. Contenu numérique : des données produites et livrées sous forme numérique ;
6. Support durable : tout outil - y compris l'e-mail - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une durée adaptée à l'objectif pour lequel les informations sont destinées, et qui permet la reproduction non altérée des informations stockées ;
7. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de rétractation ;
8. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui propose des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs à distance ;
9. Contrat à distance : un accord conclu entre Mavro B.V. et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, contenu numérique et/ou services, moyennant quoi jusqu'à et y compris la conclusion de l'accord exclusivement ou en partie, est faite usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;

10. Formulaire de rétractation type : le formulaire de rétractation type européen figurant à l'annexe I des présentes conditions. L'annexe I n'a pas besoin d'être mise à disposition si le consommateur n'a pas de droit de rétractation concernant sa commande.

### Article 2 - Identité de Mavro B.V.

Mavro B.V.  
Heksekamp 1  
5301LX Zaltbommel  
Pays-Bas  
+31 (0)418 680 680 (de 8h30 à 17h30)  
info@mavro-int.com  
Chambre de commerce : 11033553  
Numéro de TVA : NL806334356. B01

### Article 3 – Applicabilité

1. Ces conditions générales s'appliquent à toutes les offres, propositions et à chaque contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales sera mis à disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, Mavro B.V. indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées chez Mavro B.V. et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible sur demande du consommateur.
3. Par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, si le contrat à distance est conclu électroniquement, le texte de ces conditions générales peut être mis à disposition du consommateur électroniquement de manière à pouvoir être facilement stocké par le consommateur sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées électroniquement



et qu'elles seront envoyées gratuitement sur demande du consommateur par voie électronique ou autrement.

4. Dans le cas où des conditions spécifiques relatives à un produit ou un service s'appliquent en plus de ces conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable la plus favorable en cas de conditions conflictuelles.

#### **Article 4 - L'offre**

1. Si une offre a une période de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est explicitement indiqué dans l'offre.

2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Comme Mavro B.V. utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenu numérique offerts. Les erreurs évidentes ou les erreurs évidentes dans l'offre ne lient pas Mavro B.V.

3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels droits et obligations sont attachés à l'acceptation de l'offre.

#### **Article 5 - Le Contrat**

1. Le contrat est conclu, sous réserve de ce qui est stipulé au paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et que les exigences stipulées dans l'offre sont remplies.

2. Si le consommateur a accepté l'offre électroniquement, Mavro B.V. confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre électroniquement. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par Mavro B.V., le consommateur peut résilier le contrat.

3. Si le contrat est conclu électroniquement, Mavro B.V. prendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission électronique des données et garantir un environnement Web sûr. Si le consommateur est en mesure de payer

électroniquement, Mavro B.V. observera des mesures de sécurité appropriées.

4. Dans les limites de la loi, Mavro B.V. peut s'informer sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour la conclusion du contrat à distance. Si Mavro B.V., sur la base de cet examen, a des raisons de ne pas conclure le contrat, elle sera en droit de refuser une commande ou une demande, en donnant des raisons, ou d'attacher des conditions spéciales à l'exécution.

5. Mavro B.V. mettra le contenu numérique à disposition du consommateur au plus tard lors de la livraison du produit. De manière à ce qu'il puisse être stocké par le consommateur de manière accessible sur un support durable :

a. l'adresse de visite de la succursale de Mavro B.V. où le consommateur peut se rendre en cas de réclamation ;

b. les conditions et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une notification claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;

c. le prix, toutes taxes comprises, du produit ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;

d. si le consommateur a un droit de rétractation, le formulaire de rétractation type.

6. Dans le cas d'une transaction à durée déterminée, la disposition du paragraphe précédent s'applique uniquement à la première livraison.

#### **Article 6 - Droit de rétractation**

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de motifs. Mavro B.V. peut demander au consommateur la raison de sa rétractation, mais ne peut pas l'obliger à indiquer ses raisons.

2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le jour suivant celui où le consommateur, ou un tiers désigné à



l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :

a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. Mavro B.V., pourvu qu'il ait clairement informé le consommateur à ce sujet avant le processus de commande, peut refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.

b. si la livraison d'un produit se compose de plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie;

c. dans le cas de contrats de livraison régulière de produits sur une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

3. Si Mavro B.V. n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation ou le formulaire de rétractation type, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents de cet article.

4. Si Mavro B.V. a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date d'entrée en vigueur du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

#### **Article 7 - Obligations du consommateur pendant la période de réflexion**

1. Pendant la période 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 en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe de base est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il le ferait dans un magasin.

2. Le consommateur est seulement responsable de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit

qui dépasse ce qui est permis au paragraphe 1.

3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si Mavro B.V. ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou à la conclusion du contrat.

#### **Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents**

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il en informe Mavro B.V. dans le délai de réflexion au moyen du formulaire de rétractation type ou d'une autre manière non ambiguë.

2. Dès que possible, mais dans les 14 jours suivant le jour suivant la notification mentionnée au paragraphe 1, le consommateur retourne le produit, ou le remet à (un représentant autorisé de) Mavro B.V. . Ce n'est pas nécessaire si Mavro B.V. a offert de récupérer le produit lui-même. Dans tous les cas, le consommateur a observé le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, si raisonnablement possible dans son état et emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par Mavro B.V.

4. Le risque et la charge de la preuve du bon exercice et du respect des délais du droit de rétractation incombent au consommateur.

5. Le consommateur supporte toujours les coûts directs de retour du produit, sauf disposition contraire ou accordé.

6. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront dissous de plein droit.

#### **Article 9 - Obligations de Mavro B.V. en cas de rétractation**

1. Mavro B.V. rembourse immédiatement tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison engagés par Mavro B.V. pour le produit retourné, mais dans les 14 jours



suivant le jour où le consommateur lui signale la rétractation. À moins que Mavro B.V. ne soit autorisée à différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur puisse prouver qu'il a retourné le produit, selon la première éventualité.

2. Mavro B.V. utilise le même moyen de paiement que celui que le consommateur a utilisé pour le remboursement, sauf accord contraire du consommateur. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

3. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, Mavro B.V. ne rembourse pas les coûts supplémentaires pour le mode de livraison plus coûteux.

#### **Article 10 - Exclusion du droit de rétractation**

Mavro B.V. peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si Mavro B.V. cela est clairement indiqué, au moins à temps pour la conclusion de l'accord :

1. Produits dont le prix est soumis à des fluctuations sur le marché financier ou des matières premières sur lequel Mavro B.V. n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant la période de rétractation;

2. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;

3. Produits qui se détériorent rapidement ou ont une durée de conservation limitée ;

4. Produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé, ne sont pas adaptés au retour et dont le sceau a été rompu après livraison ;

5. Produits qui, par leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après livraison.

#### **Article 11 - Le prix**

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, sauf pour les changements de prix dus à des modifications des taux de TVA.

2. Contrairement aux dispositions du paragraphe précédent, Mavro B.V. peut offrir des produits ou services dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier ou le marché des matières premières, et sur lesquels Mavro B.V. n'a pas d'influence, à des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont des prix recommandés doivent être indiqués avec l'offre.

3. Par dérogation au paragraphe 1, Mavro B.V. peut modifier les prix en cas de modifications de recettes.

4. Sauf indication expresse contraire, les frais d'expédition, les droits d'importation et d'exportation, ainsi que toutes les autres taxes ou droits imposés ou perçus à l'égard des produits et de leur transport, sont à la charge du consommateur.

5. Les erreurs manifestes de prix peuvent être corrigées et transmises par Mavro BV.

#### **Article 12 - Exécution de l'accord**

1. Mavro B.V. garantit que les produits et/ou services sont conformes à l'accord, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences de solidité et/ou d'utilisation raisonnables et aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion de l'accord. Si convenu, Mavro B.V. garantira également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

#### **Article 13 - Livraison, exécution et réserve de propriété**

1. Mavro B.V. prendra le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits.

2. Mavro BV a le droit de livrer en parties à tout moment.

3. L'adresse que le consommateur a communiquée à Mavro B.V. est considérée comme lieu de livraison.

4. Sous réserve de ce qui est indiqué à l'article 4 de ces conditions générales,



Mavro B.V. exécutera les commandes acceptées avec célérité mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier l'accord sans frais et a droit à une éventuelle compensation.

5. Après résiliation conformément au paragraphe précédent, Mavro B.V. remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.

6. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à Mavro B.V. jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et annoncé à Mavro B.V., sauf accord explicite contraire.

7. La propriété des produits, nonobstant la livraison effective, ne passe au consommateur qu'après que ce dernier ait payé intégralement tout ce qu'il doit à Mavro BV en vertu de tout accord relatif aux produits et services en question au sens de l'article 3:92 du Code civil néerlandais.

8. Avant que la propriété des produits ne passe au consommateur, ce dernier n'est pas autorisé à louer ou à mettre les produits en usage, à les mettre en gage ou à les affecter autrement.

9. Les marchandises peuvent être récupérées immédiatement par Mavro BV si le consommateur n'a pas rempli ses obligations ou si Mavro BV a des raisons de croire que l'acheteur ne respectera pas ses obligations. Les frais associés à la reprise seront facturés au consommateur.

#### **Article 14 - Force majeure**

1. En cas de force majeure empêchant Mavro BV de remplir ses obligations envers le consommateur, l'exécution de ces obligations sera suspendue pendant la durée de la situation de force majeure.

2. Si la situation de force majeure a duré 6 semaines, les deux parties ont le droit de résilier l'accord en tout ou en partie par

écrit, dans la mesure où la situation de force majeure le justifie.

3. En cas de force majeure, le consommateur n'a droit à aucune indemnisation, même si Mavro BV devrait en bénéficier du fait de la force majeure.

4. La force majeure de Mavro BV désigne toute circonstance indépendante de sa volonté, qui empêche l'exécution de ses obligations envers le consommateur en tout ou en partie, ou qui empêche l'exécution de ses obligations par Mavro BV, indépendamment du fait que cette circonstance était prévisible au moment de la conclusion de l'accord. Parmi ces circonstances figurent les grèves, les arrêts de production ou d'autres problèmes de production par Mavro BV ou ses fournisseurs, ainsi que les licences propres et/ou de tiers et/ou l'absence de tout permis gouvernemental et/ou la rareté ou le manque objectivement déterminé de matières premières, tant du côté de Mavro BV que de celui de ses fournisseurs, sans que Mavro BV ait à prouver l'influence de quelque entreprise que ce soit.

#### **Article 15 - Responsabilité**

1. Sauf en cas de dol ou de négligence grave de la part de Mavro BV ou de ses cadres dirigeants, ou de responsabilité découlant du Titre 3, Section 3, Livre 6 du Code civil néerlandais (responsabilité du produit), Mavro BV n'est jamais responsable des dommages que le consommateur pourrait subir en ce qui concerne (l'utilisation et/ou le stockage de) produits et/ou de conseils, y compris les dommages matériels et immatériels.

2. Sans préjudice du paragraphe 1 de cet article 15, la responsabilité contractuelle et civile de Mavro BV est à tout moment limitée au montant du prix d'achat du produit et/ou du prix facturé pour le conseil, pour lequel la responsabilité a été engagée.

3. Sauf en cas de négligence grave ou de dol de la part de Mavro BV ou de ses cadres dirigeants, le consommateur indemnise Mavro BV de toutes les réclamations liées à (l'utilisation des) produits et conseils, de quiconque, dans la mesure où ces réclamations dépassent la



responsabilité de Mavro BV en vertu des conditions et il compensera Mavro BV pour tous les dommages subis par Mavro BV à la suite de telles réclamations.

4. Le consommateur doit indemniser contre les réclamations de son personnel et de tiers en relation avec les activités de ce personnel, même si cela était utile à Mavro BV dans le cadre de la mission. Cependant, si Mavro BV est tenue de compenser des dommages pour quelque raison que ce soit, nonobstant le cas présent, la compensation par événement ou série d'événements liés à une cause commune ne dépassera jamais le montant égal à la valeur de la facture relative à l'achat, la vente ou la livraison des biens ou la prestation du service ayant causé le dommage. En outre, toute réclamation contre Mavro BV expire en raison d'une période d'un an après l'apparition de la réclamation, sauf si une action en justice a été intentée contre Mavro BV à cet égard auparavant.

#### **Article 16 – Paiement**

1. Sauf stipulation contraire dans l'accord ou les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 30 jours suivant le début de la période de rétractation, ou en l'absence de période de rétractation dans les 30 jours suivant la conclusion de l'accord.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé de payer plus de 50 % à l'avance en termes généraux. Si un prépaiement a été stipulé, le consommateur ne peut pas revendiquer de droit concernant l'exécution de la commande ou des services concernés, avant que le prépaiement stipulé n'ait été effectué.

3. Le consommateur a le devoir de signaler toute inexactitude dans les détails de paiement fournis ou indiqués à Mavro B.V.

4. Si le consommateur ne remplit pas ses obligations de paiement en temps voulu, après que Mavro B.V. l'a informé du retard de paiement et que Mavro B.V. a accordé au consommateur un délai de 30 jours pour s'acquitter de ses obligations de

paiement, après le non-paiement dans ce délai de 30 jours, les intérêts légaux sont dus sur le montant encore dû et Mavro B.V. a le droit de facturer au client les frais de recouvrement extrajudiciaires encourus. Les frais de recouvrement à rembourser par le consommateur s'élèvent au moins aux intérêts légaux du montant impayé, avec un minimum de 40,00 € à augmenter de la taxe sur la valeur ajoutée. Mavro B.V. peut déroger en faveur du consommateur aux montants et pourcentages susmentionnés.

#### **Article 17 – Procédure de réclamation**

1. Mavro B.V. dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure.

2. Les réclamations concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises à Mavro B.V. de manière complète et clairement décrite dans un délai raisonnable après que le consommateur ait constaté les défauts.

3. Les réclamations soumises à Mavro B.V. doivent être traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un traitement plus long que prévu, Mavro B.V. informera le consommateur dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

4. Le consommateur doit informer Mavro B.V. dans tous les cas 4 semaines pour résoudre la réclamation de manière mutuelle. Après cette période, un différend susceptible d'être soumis au règlement des différends survient.

#### **Article 18 – Litiges**

1. Sur les accords entre Mavro B.V. et le consommateur auxquels se rapportent ces conditions générales, seule la loi néerlandaise s'applique. Tous les litiges seront soumis uniquement au tribunal compétent d'Amsterdam, sous réserve que Mavro B.V. ait le droit d'intenter des actions, que ce soit simultanément ou non, contre le consommateur devant



d'autres juridictions compétentes pour entendre de telles actions.

**Article 19 - Dispositions supplémentaires ou dérogatoires**

1. Des dispositions supplémentaires ou différentes de celles de ces conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support durable.

**Article 20 - Incohérence entre le texte en néerlandais et la traduction**

1. En cas d'incohérence entre le texte de ces conditions générales dans la langue néerlandaise et celles dans une autre langue, la version néerlandaise prévaudra.



## Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation (remplissez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez annuler le contrat)

- À : [nom de l'entrepreneur]  
[adresse géographique de l'entrepreneur]  
[numéro de fax de l'entrepreneur, si disponible]

[adresse e-mail ou adresse électronique de l'entrepreneur]

- Je/Nous\* vous informe/informons par la présente que je/nous\* annulons notre contrat concernant  
la vente des produits suivants : [désignation du produit]\*

la livraison du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]\*

la fourniture du service suivant : [désignation du service]\*,

annule/annulons\*

- Commandé le\*/reçu le\* [date de commande pour les services ou de réception des produits]
- [Nom du/des consommateur(s)]

[Adresse du/des consommateur(s)]

- [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier)
- [Date]

\*Barrer les mentions inutiles ou remplir selon le cas. 4