



ALGEMENE VERKOOP- EN LEVERINGSVOORWAARDEN HAVÉ Verwarming B.V.

Definities

Algemene voorwaarden:

De onderhavige algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van HAVE.

HAVE:

HAVE Verwarming B.V., gevestigd te Lunteren en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 09100507, tevens beheerder van de onderhavige Algemene Voorwaarden.

Producten:

alle zaken die HAVE verkoopt en/of levert en daarmee verband houdende diensten.

Wederpartij:

degene die met HAVE een overeenkomst heeft gesloten, of gebruik maakt van de Producten van HAVE, dan wel beoogt met HAVE een overeenkomst te sluiten of van haar Producten gebruik wil maken.

Het (online) Klantenportaal:

zoals te vinden op <https://mijn.haveverwarming.nl/> en waarop de Wederpartij bestellingen kan plaatsen en haar besteloverzichten kan inzien.

Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten (waaronder die die via elektronische weg tot stand komen), afkomstig van respectievelijk gesloten met HAVE.

1.2 Door Wederpartij opgestelde inkoop- of andere (algemene) voorwaarden worden door HAVE uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 2: Totstandkoming van de overeenkomst

2.1. Algemeen

2.1.1. Alle offertes en aanbiedingen van HAVE zijn geheel vrijblijvend en kunnen door HAVE steeds worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten.

2.1.2. Door HAVE uitgebrachte offertes en aanbiedingen dienen in beginsel schriftelijk te worden aanvaard. Een overeenkomst komt tot stand op de dag van ondertekening, onderscheidenlijk op de dag van verzending van de schriftelijke opdrachtbevestiging. HAVE is niettemin gerechtigd een mondelinge aanvaarding te accepteren, tenzij deze door haar schriftelijk zijn bevestigd.



2.1.3. De in catalogi, folders, prijslijsten, website, het (online) Klantenportaal en bijlagen bij offertes, voorkomende tekeningen, afbeeldingen, maten en gewichten zijn bedoeld om een algemene voorstelling van goederen te geven en blijven exclusief eigendom van HAVE. Have behoudt zich het recht voor om daarin veranderingen aan te brengen. HAVE is niet aansprakelijk voor druk- en schrijffouten en kennelijke vergissingen.

De Wederpartij staat er voor in dat bedoelde informatie, behoudens ter uitvoering van de overeenkomst, niet anders dan met schriftelijke toestemming van HAVE wordt gekopieerd, aan derden getoond, bekend gemaakt of gebruikt. De informatie blijft, ondanks gemaakte kosten, eigendom van HAVE tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen en bindend indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn opgenomen in een door partijen ondertekend contract of een door HAVE ondertekende opdrachtbevestiging.

2.1.4. HAVE behoudt zich het recht voor bestellingen te weigeren.

2.2. Offertes

2.2.1. Schriftelijke offertes komen, behoudens indien een langere termijn voor acceptatie in een offerte is opgenomen automatisch te vervallen, indien zij door de Wederpartij niet binnen 30 (zegge: dertig) dagen schriftelijk zijn aanvaard.

2.2.2. Indien de Wederpartij een offerte aanvaardt, heeft HAVE niettemin het recht om het aanbod binnen 14 (zegge: veertien) dagen na ontvangst van de aanvaarding mondeling of schriftelijk te herroepen, in welk geval tussen partijen geen overeenkomst tot stand is gekomen.

2.2.3. De aan de Wederpartij in het kader van de offerte beschikbaar gestelde bescheiden, zoals ontwerpen, prijsberekening, prijscouranten, tekeningen etc. blijven onvervreemdbaar eigendom van HAVE; deze mogen niet aan derden ter inzage worden verstrekt. De bij offertes behorende bescheiden moeten op eerste verzoek van HAVE of indien de opdracht uiteindelijk niet wordt verstrekt onverwijld aan HAVE worden teruggegeven. Indien in strijd met dit lid wordt gehandeld verbeurt de Wederpartij - zonder dat een ingebrekestelling is vereist - een direct opeisbare boete van € 1.000,- per overtreding en € 100,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van HAVE om vergoeding van de werkelijk geleden schade te vorderen.

2.3. Aanbiedingen

2.3.1. Mondelinge aanbiedingen komen, behoudens indien HAVE anders heeft verklaard, automatisch te vervallen indien zij door de Wederpartij niet binnen 8 (zegge: acht) dagen schriftelijk zijn aanvaard.

2.3.2. Tenzij schriftelijk anders blijkt, zijn in de aanbiedingen van HAVE geen bijkomende diensten of leveringen, bijvoorbeeld ter zake van montage of installatie, begrepen.

2.4. Overeenkomsten

2.4.1. Overeenkomsten en nadere overeenkomsten, welke niet schriftelijk zijn aangegaan, zijn voor HAVE eerst bindend na schriftelijke bevestiging door HAVE. De verplichtingen van HAVE gaan nooit verder dan hetgeen door HAVE schriftelijk is bevestigd.

2.4.2. Mondelinge aanbiedingen, offertes, afspraken en bedingen binden HAVE eerst nadat en voor zover deze schriftelijk zijn bevestigd door HAVE.



Artikel 3: Levering

- 3.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt “af fabriek c.q. magazijn” geleverd of verzonden. Vervoer en opslag van goederen vindt plaats voor rekening en risico van HAVE, tenzij de levering wordt bezorgd door derden of per post. HAVE is niet verantwoordelijk tot nakoming van eventuele montage- en installatieverplichtingen. HAVE is gerechtigd om kosten in rekening te brengen voor vervoer c.q. transport en/of opslag van de Producten.
- 3.2. In geval beide partijen levering franco zijn overeengekomen worden de Producten door en voor risico van HAVE bezorgd, dan wel ter bezorging gezonden, naar het bij HAVE bekende adres. HAVE behoudt het recht extra kosten in rekening te brengen als transport op anders dan normaliter wijze plaats moet vinden, of als de Wederpartij niet in staat is de Producten bij levering af te nemen.
- 3.3. Indien de Wederpartij goederen bij eerste aanbieding weigert in ontvangst te nemen, is HAVE gerechtigd de goederen voor rekening van de Wederpartij op te (doen) slaan en te vorderen dat de goederen alsnog binnen 8 (zegge: acht) dagen in ontvangst worden genomen.
- 3.4. Blijft de Wederpartij wederom met afnemen in gebreke, dan is HAVE gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke mededeling aan de Wederpartij te ontbinden. In dat geval is de Wederpartij gehouden HAVE, naast vergoeding van alle door HAVE gemaakte kosten en geleden schade, daarenboven een vergoeding te betalen ten bedrage van 25% van de factuurwaarde exclusief BTW van de niet in ontvangst genomen goederen. Specifieke voor Wederpartij door HAVE bestelde of op maat gemaakte goederen, dienen volledig door Wederpartij te worden betaald en kunnen niet worden geretourneerd.
- 3.5. Alle risico's ter zake van door HAVE afgeleverde goederen gaan over op de Wederpartij op het moment van levering. Tot op het moment van betaling zijn goederen eigendom van HAVE en behoudt HAVE het recht de goederen op elk moment op te eisen en op te halen.
- 3.6. HAVE is gerechtigd redelijke extra kosten in rekening te brengen bij Wederpartij voor de levering van Producten. HAVE behoudt het recht hierin wijzigingen door te voeren.
- 3.7. De in de offertes, bevestigingen en/of contracten opgegeven levertijden zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen, doch zij zijn niet bindend en te allen tijde indicatief. Indien overschrijding van levertijd ontstaat buiten schuld van HAVE, bijvoorbeeld door bestellingen die niet tijdig worden geleverd aan HAVE, wordt de levertijd voor zover nodig verlengd.
- 3.8. HAVE is niet verantwoordelijk voor montage van het geleverde Product of demontage van het af te halen product.
- 3.9. De overeengekomen levertijd gaat in nadat alle voor correcte levering noodzakelijke gegevens in het bezit zijn van HAVE en nadat de betaling, indien en voor zover deze vóór uitvoering van de opdracht dient te geschieden, door HAVE is ontvangen.
- 3.10. Overschrijding van een opgegeven levertijd geeft de Wederpartij niet het recht de overeenkomst te annuleren of de betaling van de goederen te weigeren en zal tussen partijen niet kunnen leiden tot enige aansprakelijkheid van HAVE jegens de Wederpartij of derden.
- 3.11. Overschrijding van de levertijd door toedoen van de Wederpartij verlengt de overeengekomen levertijd met minimaal vier weken, zonder dat de Wederpartij aan deze opschorting enige aanspraak op schadevergoeding of ontbinding zal kunnen ontlenen.



- 3.12. Indien een overeenkomst betrekking heeft op meerdere goederen, kan de levering ook in gedeelten plaatsvinden. Bij gedeeltelijke levering is de Wederpartij gehouden de daarop betrekking hebbende factuur te voldoen, als betrof het een afzonderlijke transactie.
- 3.13. Overmacht, waaronder onder meer begrepen stakingen, materiaalgebrek, transportproblemen en andere feitelijke belemmeringen schorten de verplichting van HAVE tot levering op zolang deze overmachtssituatie duurt en zullen voor de Wederpartij geen grond op kunnen leveren voor schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst. HAVE is in een overmachtssituatie gerechtigd redelijk gemaakte kosten in rekening te brengen bij Wederpartij.

Artikel 4: Keuring, acceptatie en eigendomsovergang

- 4.1 Bij levering door HAVE of door een externe vervoerder, dient de Wederpartij te controleren op eventuele schades of tekortkomingen in typen of aantallen van het Product. Bij tekortkomingen die aan HAVE te wijten zijn, dient Wederpartij dit te vermelden op de pakbon en te laten ondertekenen door de chauffeur en vervolgens schriftelijk te melden aan HAVE, verwijzend naar de pakbon waarop dit vermeld is. Indien Wederpartij de pakbon zonder correcties aftekent wordt hij geacht de zending te hebben geaccepteerd en in goede orde te hebben ontvangen.
- 4.2. Indien de Wederpartij niet aanwezig is op het tijdstip van levering, wordt de aflevering geacht te hebben plaatsgevonden voor rekening en risico van de Wederpartij. HAVE is gerechtigd een foto van de aflevering te maken en deze foto zal dienen als bewijs van levering. Eventuele tekortkomingen aan de zending die naderhand worden opgemerkt door de Wederpartij, geven geen recht op retournering, tenzij HAVE instemt met retournering. HAVE kan nadere voorwaarden verbinden aan een toegestane retourzending. Ingeval van tekortkomingen die het voorziene gebruik van het Product niet of nauwelijks beïnvloeden zal Wederpartij, ongeacht deze tekortkomingen, worden geacht het Product te accepteren. De verantwoordelijke (leveranciers) van deze Producten zal dergelijke tekortkomingen alsnog zo spoedig mogelijk verhelpen. Wederpartij dient rekening te houden met spelings en geringe afwijkingen en wijzigingen in constructies of onderdelen, voor zover deze ten goede komen aan een goede uitvoering. Geringe verschillen of afwijkingen in vorm of kleur van natuurstenen goederen zijn geen aanleiding om goederen niet te accepteren.
- 4.3. Het vorderingsrecht van de Wederpartij op de zending van HAVE vervalt indien de gebreken niet binnen 48 (zegge: achtenveertig) uur of wijze van bekendmaking aan HAVE voldoet en/of indien de Wederpartij geen of onvoldoende medewerking verleent bij het uitvoeren van een eventueel onderzoek naar de gegrondheid van de klacht(en). Een dergelijk onderzoek kan plaatsvinden door HAVE of een derde onafhankelijke instantie/onderneming, niet nadat de Wederpartij een onderzoek heeft uitgevoerd.
- 4.4. Dadelijk nadat de zending als geleverd geldt, in de zin van art. 3.1 en 4.1, draagt HAVE het risico voor alle directe en indirecte schade aan het Product over aan de Wederpartij, tenzij dit aan grove schuld van HAVE is te wijten. Op moment van volledige betaling is de Wederpartij ook eigenaar van het Product.
- 4.5. Ingeval Wederpartij niet voldoet aan betaling en de zending reeds is geleverd, behoudt HAVE het recht tot ongehinderde toegang tot het Product. Wederpartij dient medewerking te verlenen om HAVE in de gelegenheid te stellen de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten terug te nemen. Eventuele demontage komt voor rekening en verantwoordelijkheid van Wederpartij. Eventuele kosten betreft het voorgaande worden in rekening gebracht bij de Wederpartij.



- 4.6. Het is de Wederpartij niet zonder schriftelijke toestemming toegestaan om door HAVE geleverde Producten geheel of gedeeltelijk te wijzigen of van een andere merknaam of verpakking te voorzien, of het betreffende merk van HAVE op andere wijze te gebruiken, dan wel in eigen naam te registreren.

Artikel 5: Retourzendingen

- 5.1. Het is slechts mogelijk Producten van HAVE franco te retourneren aan HAVE indien HAVE daarmee instemt en indien zich minstens één van de volgende redenen voordoet:
1. Het artikel wijkt af van hetgeen de Wederpartij besteld heeft of hetgeen Wederpartij wilde bestellen;
 2. Het artikel is defect;
 3. Het artikel is op moment van levering reeds defect of beschadigd.

Voor de hierboven genoemde redenen geldt een zichttermijn van 48 uur.

- 5.2. HAVE behoudt zich het recht voor om een verzoek tot retournering te weigeren. Om andere dan hierboven genoemde redenen, wordt de retourzending in ieder geval niet geaccepteerd en heeft HAVE het recht deze wederom te retourneren aan Wederpartij, tenzij hierover afspraken gemaakt zijn met medewerkers van HAVE.
- 5.3. Retourartikelen dienen binnen de zichttermijn van 48 uur te zijn opgegeven. De artikelen dienen in nieuwstaat geretourneerd te worden, tenzij door HAVE hierin fouten zijn begaan. Artikelen die HAVE niet standaard voert of die op maat worden geleverd worden niet geaccepteerd.
- 5.4. Alvorens goederen te retourneren, dient de Wederpartij vooraf contact op te nemen met onze medewerkers van afdeling Verkoop. Zonder schriftelijke goedkeuring van één van deze afdelingsmedewerkers zijn onze medewerkers niet gerechtigd retourgoederen in ontvangst te nemen. De Wederpartij ontvangt – indien HAVE met retournering instemt – een retourdocument van HAVE. Hierop moet door de Wederpartij de wijze van retournering en de prijs worden vermeld tezamen met de reden van retour.
- 5.5. Een retourzending gebeurt voor rekening en risico van de Wederpartij en HAVE behoudt het recht retourzendingen te weigeren of terug te sturen naar Wederpartij.
- 5.6. Bij afname van retourartikel door HAVE of bij zending van het retourartikel dient datum en nummer van de pakbon en de factuur vermeld te worden inclusief de reden van retourzending.
- 5.7. Vervangingslevering of creditering zal zo snel mogelijk geschieden, waarbij €12,50 extra administratiekosten in rekening en eventuele andere door HAVE te maken kosten bij Wederpartij in rekening worden gebracht bij een niet duidelijk aanwijsbare fout van HAVE. Gemaakte kosten, zoals nieuwe orderkosten of transportkosten worden tevens in rekening gebracht aan Wederpartij, tenzij HAVE aanwijsbare fouten heeft gemaakt.

Artikel 6: Prijzen

- 6.1. Door HAVE opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.2. De geoffreerde of overeengekomen prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de offerte bekende prijsbepalende factoren. Indien na het afgeven van een bindende offerte of na totstandkoming van de overeenkomst prijsverhogende omstandigheden optreden zoals stijging der lonen of de prijzen van materialen, dan wel regeringsmaatregelen, zoals sociale lasten, omzetbelasting, e.d. en eventueel waardevermindering van Nederlandse en/ of Europese valuta of wijziging van buitenlandse valuta, is HAVE gerechtigd de overeengekomen prijzen dienovereenkomstig aan te passen.



- 6.3. Indien tevens levering van bijkomende diensten is overeengekomen, is HAVE bevoegd om eventuele kosten, verband houdende met vertraging in de uitvoering van de werkzaamheden of aantoonbare meerdere of zwaardere werkzaamheden dan voorzien boven de overeengekomen prijs in rekening te brengen.
- 6.4. Op fouten of onjuistheden de door HAVE verzorgde website, (online) Klantenportaal, prijslijsten, stuklijsten, folders, documentatiematerialen, advertenties e.d. kan tegenover HAVE geen beroep worden gedaan.
- 6.5. Betalingskortingen of -afspraken dienen schriftelijk te zijn overeengekomen en schriftelijk te zijn bevestigd door HAVE.

Artikel 7: Betaling

- 7.1. HAVE is gerechtigd tot facturering, ook na iedere deellevering.
- 7.2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient de betaling binnen dertig dagen na factuurdatum te geschieden, zonder enige korting of verrekening; hetzij in contanten hetzij door storting op een bankrekening ten name van HAVE.
- 7.3. De Wederpartij is in verzuim door het enkel verstrijken van de betalingstermijn. Nadat de Wederpartij in verzuim is gekomen, is HAVE bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan.
- 7.4. Een overeengekomen betalingskorting (waaronder begrepen de betalingskorting als bedoeld in art. 7.2) mag niet in mindering gebracht worden indien oudere rekeningen na de vervaldatum nog onbetaald zijn.
- 7.5. De Wederpartij is niet gerechtigd zijn betalingsverplichting jegens HAVE op te schorten.
- 7.6. Bij niet-tijdige betaling is de Wederpartij een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente, vermeerderd met 1 (zegge: één) procent per maand. Telkens na afloop van een vol jaar wordt het bedrag, waarover de rente wordt berekend, vermeerderd met de over de voorafgaande periode opgebouwde rente.
- 7.7. Bij niet-tijdige betaling is de Wederpartij voorts gehouden tot voldoening van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten (volledige kosten van juridische bijstand daaronder begrepen).
- 7.8. Van de Wederpartij ontvangen betalingen zullen allereerst in mindering worden genomen op de kosten en de vertragingsrente. Ontvangen betalingen worden vervolgens eerst op de oudste openstaande factuur afgeboekt.
- 7.9. Indien HAVE invorderingsmaatregelen heeft getroffen, omdat de Wederpartij in gebreke blijft het verschuldigde aan haar te voldoen, is HAVE bevoegd eventuele andere overeenkomsten met dezelfde Wederpartij door een eenvoudige kennisgeving onmiddellijk te ontbinden.
- 7.10. Als er gegronde twijfel bestaat betreft de betalingscapaciteit van Wederpartij, heeft HAVE het recht van de Wederpartij een betalingszekerheid te vragen. Met name ook na het tot stand komen van een overeenkomst. Bij het niet aanleveren van een betalingszekerheid door de Wederpartij, heeft HAVE het recht de uitvoering van zijn verplichtingen op te schorten of de overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden.



Artikel 8: Conformiteit en klachten

- 8.1. De Wederpartij is steeds gehouden binnen redelijke termijn doch uiterlijk binnen 48 (zegge: achtenveertig) uur na aflevering te onderzoeken of de afgeleverde goederen beantwoorden aan de overeenkomst.
- 8.2. Tekortkomingen of non-conformiteit in, respectievelijk van het geleverde dienen door de Wederpartij schriftelijk - met een duidelijke omschrijving van de klacht - binnen 2 (zegge: twee) dagen na ontdekking bij HAVE te worden gemeld, zulks op straffe van verval van iedere aanspraak. Klacht dient duidelijk en volledig omschreven te zijn, verwijzend naar de betreffende pakbon en/of factuur. Hiervoor dient gebruik gemaakt te worden van het daartoe bestemde formulier op het (online) Klantenportaal. De toegang tot een account kan kosteloos opgevraagd worden.
- 8.3. Zichtbare gebreken of beschadigingen dienen onverwijld na ontvangst der goederen schriftelijk en middels duidelijke foto's en een correct ingevuld formulier op het (online) Klantenportaal, door de Wederpartij aan HAVE te worden gemeld, bij gebreke waarvan de goederen geacht worden conform de overeenkomst te zijn geleverd. Geringe afwijkingen in natuurstenen goederen zijn geen reden tot het indienen van een klacht of nonconformiteit.
- 8.4. Bepalend voor de vraag of de hiervoor in 8.2 of 8.3 bedoelde mededelingen tijdig zijn gedaan is het tijdstip waarop de mededeling door HAVE wordt ontvangen en is bevestigd.
- 8.5. HAVE zal klachten, die conform artikel 8.2 en 8.3 tijdig bij haar zijn ingediend zo spoedig mogelijk bevestigen en beoordelen. Indien de klacht door HAVE gegrond wordt bevonden heeft de Wederpartij uitsluitend aanspraak op kosteloze vervanging van het defecte c.q. beschadigde onderdeel. Is dit niet afdoende zal na beoordeling door HAVE het gehele Product vervangen worden. In het bijzonder is HAVE niet aansprakelijk voor bedrijfsschade en/of vervolgschade van de Wederpartij.
- 8.6. Afwijkingen in kwaliteit, kleur, aantal, maat of gewicht, welke binnen in de branche gehanteerde toleranties plegen te vallen, kunnen niet als gebrek gelden en geven geen grond voor enige aanspraak. Verschillen in kleur tussen niet gelijktijdig in opdracht gegeven goederen en nabestelde goederen ten opzichte van de aanvankelijk bestelde en geleverde goederen geven de Wederpartij geen recht op ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding.
- 8.7. HAVE behoudt zich nadrukkelijk het recht voor bij uitvoering van gesloten overeenkomsten zo nodig af te wijken van toegezonden afbeeldingen en vervaardigde tekeningen alsmede van samenstelling van verwerkt materiaal en lak, voor zover deze afwijkingen naar haar oordeel noodzakelijk zijn.

Artikel 9: Garantie en aansprakelijkheid

- 9.1. De enige garantie die geldt voor de geleverde Producten is de garantie zoals verstrekt door de oorspronkelijke leverancier of fabrikant van die Producten. HAVE biedt geen aanvullende garantie en sluit zich volledig aan bij de voorwaarden behorend bij de garantie zoals gegeven door de oorspronkelijke leverancier of fabrikant. Voor de specifieke voorwaarden en duur van de garantie dient de Wederpartij zich te wenden tot de garantievoorwaarden van de oorspronkelijke leverancier of fabrikant, die bepalend zijn voor eventuele aanspraken. HAVE is niet verantwoordelijk voor enige gebreken die buiten de door de oorspronkelijke leverancier of fabrikant verstrekte garantie vallen.
- 9.2. Rechtsvorderingen dienen binnen 1 (zegge: één) jaar na schriftelijke indiening aanhangig te worden gemaakt.



- 9.3. De garantietermijn gaat in op het moment van levering van het Product aan de Wederpartij, tenzij anders bepaald door de leverancier of fabrikant. Deze termijn wordt uitsluitend bepaald door de oorspronkelijke leverancier of fabrikant, zoals vermeld in de bij het product geleverde documentatie. In geval van gebreken aan het Product gedurende de garantietermijn, zal HAVE de klacht beoordelen en vervolgens een serviceaanvraag met aanspraak op garantie doorverwijzen naar leverancier of fabrikant met verzoek tot reparatie of vervanging, afhankelijk van de toepasselijke garantiebepalingen. Alle kosten en risico's van het verzenden van Producten naar de oorspronkelijke leverancier of fabrikant zijn voor rekening van de Wederpartij. In alle bovenstaande bepalingen wordt geen nieuwe garantietermijn gegeven, maar eindigt de garantie op de garantiedatum van het oorspronkelijke Product.
- 9.4. Enige aanspraak op garantie door de Wederpartij jegens HAVE vervalt in ieder geval indien:
- De goederen niet overeenkomstig hun bestemming of onoordeelkundig zijn of worden aangebracht of gebruikt;
 - Gebruiksvoorschriften of installatievoorschriften niet in acht zijn genomen;
 - Onvakkundige reparaties of reparaties door derden of de Wederpartij zijn verricht;
 - Veranderingen zijn aangebracht, dan wel Productaanduidingen of andere nummers zijn verminkt of verwijderd;
 - Sprake is van onzorgvuldig onderhoud of transport;
 - Sprake is van normale slijtage;
 - Om een of andere reden overheidsvoorschriften inzake aard of kwaliteit van de Producten veranderen;
 - Sprake is van schending van octrooien, licenties of andere rechten van derden.
- 9.5. Op uitvoering van eventuele montage- en installatiewerkzaamheden door derden wordt geen garantie gegeven.
- 9.6. De aanspraak op garantie strekt nimmer verder dan de garantie die de fabrikant, leverancier of importeur aan HAVE verstrekt.
- 9.7. Indien het nodig is ter plaatse waar de Producten zich bevinden inspecties en/of werkzaamheden te verrichten of dit door HAVE of de leverancier op verzoek van de Wederpartij wordt gedaan, zijn alle kosten die daaruit voortvloeien voor rekening van de Wederpartij, indien blijkt dat de door HAVE geleverde Producten geen gebreken vertoonden.
- 9.8. Het (deels) niet-nakomen van de garantieverplichtingen van fabrikanten door HAVE, ontslaat de Wederpartij niet van de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit enige met HAVE gesloten overeenkomst.
- 9.9. Voor zover nodig dient de Wederpartij de nodige faciliteiten en het nodige hulppersoneel kosteloos ter beschikking van HAVE te stellen.
- 9.10. Behoudens opzet of grove schuld is HAVE niet aansprakelijk zijn voor enige schade, door de Wederpartij geleden, waaronder begrepen schade aan eigendommen van de Wederpartij, schade aan eigendommen van derden, bedrijfs- of stagnatieschade, dan wel enige andere gevolgschade en schade als gevolg van aansprakelijkheid jegens derden.
- 9.11. Indien en voor zover HAVE, ondanks het hiervoor bepaalde, door de bevoegde rechter toch aansprakelijk wordt geacht in enig geval, zal de aansprakelijkheid van HAVE jegens de tegenpartij uit welke hoofde dan ook in alle gevallen zijn begrensd tot het bedrag aan schade dat door de assuradeur van HAVE ter zake wordt vergoed met een maximum van het factuurbedrag van het aan de wedepartij geleverde betreffende Product.
- 9.12. De Wederpartij vrijwaart HAVE volledig en onvoorwaardelijk ter zake van aanspraken van derden, welke ontstaan uit en/of samenhangen met de uitvoering van de overeenkomst of een gebrek in de door HAVE geleverde goederen.



Artikel 10: Overmacht

- 10.1. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan HAVE zijn toe te rekenen.
- 10.2. Indien HAVE door overmacht niet in staat is aan enige uit hoofde van de overeenkomst op haar rustende verplichting te voldoen, heeft HAVE te harer keuze het recht de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, dan wel door eenvoudige tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 10.3. Indien HAVE bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Wederpartij gehouden deze factuur te voldoen. Dit geldt niet indien het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
- 10.4. Onder situaties als hierboven onder 10.1 bedoeld, worden in ieder geval verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, transportbelemmeringen, machineschade, personeelsgebrek, overstroming, uitsluiting, sabotage en in het algemeen alle onvoorziene omstandigheden zowel in het binnen- als buitenland, ten gevolge waarvan de naleving van de overeenkomst redelijkerwijs van HAVE niet meer kan worden gevergd.
- 10.5. Omstandigheden als onder 10.1 bedoeld zijn bovendien aanwezig, indien de leveranciers bij wie HAVE de verkochte goederen dan wel de daarvoor benodigde grondstoffen heeft besteld, deze niet of niet-tijdig aan HAVE hebben geleverd, om welke reden dan ook, de betreffende overeenkomst met HAVE is geannuleerd.

Artikel 11: Verstrekte gegevens, adviezen en reclamemateriaal

- 11.1. De adviezen van HAVE worden naar beste kennis gegeven. HAVE aanvaardt echter geen aansprakelijkheid voor enig mondeling of schriftelijk gegeven adviezen.
- 11.2. Het advies van HAVE kan de Wederpartij nimmer ontheffen van de plicht tot eigen onderzoek van de te leveren goederen op hun geschiktheid voor het beoogde doel. Hetzelfde geldt voor gegevens omtrent de samenstelling van goederen en toepassingsmogelijkheden.
- 11.3. Afbeeldingen van goederen, opgaven van maten en gewichten en monsters zijn altijd vrijblijvend c.q. onder voorbehoud van tussentijdse wijzigingen.
- 11.4. Alle adviezen inzake installatie dienen door de Wederpartij zelf getoetst te worden aan het in het betrokken land geldende bouwbesluit of andere wet- en regelgeving. HAVE kan niet aansprakelijk worden gesteld voor installaties die niet aan in het betrokken land geldende bouwbesluit of andere wet- en regelgeving voldoen.
- 11.5. Het door HAVE geleverd reclamemateriaal, al dan niet gratis, blijft eigendom van HAVE en de Wederpartij is verplicht bij verzoek de materialen te retourneren aan HAVE.
- 11.6. Bij beëindiging van de relatie met HAVE is het de Wederpartij niet toegestaan een bepaald reclameproduct geleverd onder onderhavige Algemene Voorwaarden, te gebruiken als daarop de naam of het logo of welke aanduiding dan ook van HAVE voorkomt. Wederpartij is verplicht deze genoemde reclameproducten zo spoedig mogelijk te verwijderen.



Artikel 12: Opschorting/ontbinding

- 12.1. Indien de Wederpartij jegens HAVE in gebreke is met de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen of ingeval van overmacht:
- a) zijn de verplichtingen van HAVE tot nakoming automatisch en onmiddellijk opgeschort en de overeenkomst ontbonden totdat de Wederpartij volledig heeft voldaan hetgeen hij opeisbaar verschuldigd is (inclusief rente en kosten), zonder dat HAVE tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn;
 - b) is HAVE gerechtigd van de Wederpartij onmiddellijke betaling en/of een afdoende zekerheid voor de nakoming van diens verplichtingen te verlangen, bijvoorbeeld in de vorm van een bankgarantie, af te geven door een Nederlandse bankinstelling.
- 12.2. HAVE is in alle gevallen gerechtigd alvorens een overeenkomst na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door de Wederpartij te verlangen, indien zij vreest dat de Wederpartij zijn verplichtingen niet juist en/of niet tijdig zal (kunnen) nakomen.
- 12.3. Gedurende of ten einde van de opschorting of ontbinding van de overeenkomst is HAVE gerechtigd te kiezen voor uitvoering of blijvende opschorting of ontbinding van de opgeschorte of ontbonden overeenkomst.
- 12.4. De Wederpartij is niet gerechtigd om met terugwerkende kracht ontbinding van de overeenkomst te vorderen.

Artikel 13: Eigendomsvoorbehoud

- 13.1. De aan de Wederpartij geleverde goederen blijven eigendom van HAVE en gaan eerst in eigendom over op de Wederpartij, nadat HAVE van de Wederpartij volledige betaling heeft ontvangen van hetgeen HAVE uit hoofde van alle verkoopovereenkomsten die met de Wederpartij zijn gesloten en alle in dat kader verrichte werkzaamheden of diensten, heeft te vorderen, inclusief renten, kosten en eventuele schadevergoedingen.
- 13.2. De goederen kunnen terstond door HAVE worden teruggevorderd indien de Wederpartij niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan of HAVE aanleiding heeft om aan te nemen dat de Wederpartij niet aan zijn verplichtingen zal voldoen. Bij terugname zal worden gecrediteerd op basis van de waarde die de goederen bij terugname blijken te hebben, na aftrek van de gemaakte kosten. Het hiervoor genoemde geldt eveneens in geval van liquidatie, faillissement, surseance van betaling, onder curatele- of onder bewindstelling van de Wederpartij.
- 13.3. De goederen waarop een eigendomsvoorbehoud rust mogen niet (stil) worden verpand of vervreemd, anders dan in het kader van een normale bedrijfsuitoefening en bestemming. Bij overtreding wordt de koopprijs terstond opeisbaar. Bij niet-betaling staat het HAVE vrij de geleverde goederen, zonder ingebrekestelling terug te nemen en de overeenkomst te ontbinden, onverminderd het recht op schadevergoeding. Eventuele gemaakte kosten komen voor rekening van Wederpartij.
- 13.4. De Wederpartij dient HAVE bij beslag of aanspraken van derden op door HAVE geleverde goederen, waarop het eigendomsvoorbehoud nog rust, te informeren en dient direct aan derden en/of beslagleggers mede te delen welke goederen in eigendom aan HAVE toebehoren.
- 13.5. De eigendom van goederen gaat voor HAVE niet verloren indien en/of doordat de Wederpartij deze goederen ver- of bewerkt.



- 13.6. Indien HAVE niettegenstaande het bepaalde in het vorige lid de eigendom van goederen, door welke oorzaak dan ook toch verliest, zal de Wederpartij op het eerste verzoek van HAVE alle medewerking dienen te verlenen die nodig is voor het vestigen van een (stil) pandrecht ten behoeve van HAVE op de betreffende goederen.
- 13.7. Op elke levering van HAVE is tevens verlengd eigendomsvoorbehoud van toepassing. Hiermede strekt het eigendomsvoorbehoud zich mede uit over alle andere vorderingen op Wederpartij, mits deze samenhangen met of voortvloeien uit eerdere of latere leveringen.

Artikel 14: Geschillen en vertalingen

- 14.1. Op alle overeenkomsten met HAVE is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
- 14.2. De bevoegde rechter in het arrondissement waarin HAVE is gevestigd is met uitsluiting van iedere andere rechter bevoegd kennis te nemen van alle geschillen, welke uit overeenkomsten met HAVE voortvloeien.
- 14.3. Als deze Algemene Voorwaarden in een andere taal zijn opgemaakt, prevaleert de Nederlandse versie in geval van een onduidelijkheid, onvolkomenheid of tegenstrijdigheid in/ door de vertaling.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE LIVRAISON HAVÉ Verwarming B.V.

Définitions

Conditions générales :

les présentes conditions générales de vente et de livraison de HAVE.

HAVE :

HAVE Verwarming B.V., établie à Lunteren et inscrite au registre du commerce de la Chambre de commerce sous le numéro 09100507, est également l'administrateur des présentes conditions générales.

Produits :

tous les articles vendus et/ou fournis par HAVE et les services connexes.

Autre Partie :

la personne qui a conclu un contrat avec HAVE, ou qui utilise les produits HAVE, ou qui a l'intention de conclure un contrat avec HAVE ou d'utiliser ses produits.

Le portail client (en ligne) :

tel qu'il figure à l'adresse suivante <https://mijn.haveverwarming.nl/> et sur lequel l'autre partie peut passer des commandes et consulter ses relevés de commandes.

Article 1 : Champ d'application

- 1.1 Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les offres, à tous les devis et à tous les contrats (y compris ceux conclus par voie électronique) émanant de HAVE et conclus avec elle.
- 1.2 Les conditions d'achat ou autres conditions (générales) établies par l'autre partie sont expressément rejetées par HAVE.

Article 2 : Naissance du contrat

2.1. Généralités

- 2.1.1. Toutes les offres de HAVE sont sans engagement et peuvent être révoquées à tout moment par HAVE, même si elles comportent un délai d'acceptation.
- 2.1.2. Les offres émises par HAVE doivent en principe être acceptées par écrit. Le contrat est conclu le jour de la signature ou le jour de l'envoi de la confirmation écrite de la commande. HAVE est néanmoins en droit d'accepter une acceptation verbale pour autant qu'elle soit confirmée par écrit par ses soins.
- 2.1.3. Les dessins, images, dimensions et poids figurant dans les catalogues, prospectus, listes de prix, site web, portail client (en ligne) et pièces jointes aux offres sont destinés à donner une représentation générale des marchandises et restent la propriété exclusive de HAVE. HAVE se réserve le droit d'y apporter des modifications. HAVE n'est pas responsable des erreurs d'impression et d'écriture, ni des fautes évidentes. L'autre partie garantit que, sauf pour l'exécution du contrat, ces informations ne seront pas copiées, montrées à des tiers, divulguées ou utilisées autrement qu'avec l'accord écrit exprès, et sont contraignantes si et dans la mesure où elles sont expressément incluses dans un contrat signé par les parties ou une confirmation de commande signée par HAVE.

- 2.1.4. HAVE se réserve le droit de refuser des commandes.

2.2. Offres

- 2.2.1. À moins qu'un délai d'acceptation plus long ne soit inclus dans une offre, les offres écrites deviennent automatiquement caduques si elles ne sont pas acceptées par écrit par l'autre Partie dans un délai de 30 (trente) jours.
- 2.2.2. Si l'autre partie accepte une offre, HAVE a néanmoins le droit de la révoquer oralement ou par écrit dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception de l'acceptation, auquel cas aucun contrat n'est conclu entre les parties.
- 2.2.3. Les documents mis à la disposition de l'autre Partie dans le cadre de l'offre, tels que les projets, les calculs de prix, les listes de prix, les dessins, etc. restent la propriété inaliénable de HAVE ; ils ne peuvent être mis à la disposition de tiers à des fins d'inspection. Les documents accompagnant les offres doivent être retournés à HAVE sans délai, à la première demande de HAVE ou si la commande n'est finalement pas attribuée. En cas de violation du présent paragraphe, l'autre Partie s'expose - sans qu'une mise en demeure soit nécessaire - à une amende immédiatement exigible de 1 000 euros par violation et de 100 euros par jour de poursuite de la violation, sans préjudice du droit de HAVE de réclamer la réparation du préjudice effectivement subi.

2.3. Offres

- 2.3.1. Sauf indication contraire de HAVE, les offres orales deviennent automatiquement caduques si elles ne sont pas acceptées par écrit par l'autre partie dans un délai de 8 (huit) jours.
- 2.3.2. Sauf indication contraire écrite, les offres de HAVE ne comprennent pas de services ou de livraisons supplémentaires, par exemple en ce qui concerne le montage ou l'installation.

2.4. Contrats

- 2.4.1. Les contrats et autres contrats non conclus par écrit ne sont contraignants pour HAVE qu'après confirmation écrite par HAVE. Les obligations de HAVE ne vont jamais au-delà de ce qui a été confirmé par écrit par HAVE.
- 2.4.2. Les offres, les propositions, les contrats et les clauses orales ne lient HAVE qu'après avoir été confirmé par écrit par HAVE.

Article 3 : Livraison

- 3.1. Sauf convention écrite différente, les livraisons ou expéditions se font « départ usine ou magasin ». Le transport et le stockage des marchandises s'effectuent aux frais et aux risques de HAVE, à moins que la livraison ne soit effectuée par des tiers ou par la poste. HAVE n'est pas responsable des obligations éventuelles de montage et d'installation. HAVE est en droit de facturer des frais de transport et/ou de stockage des produits.
- 3.2. Si les deux parties ont convenu d'une livraison franco de port, les produits sont livrés par HAVE et à ses risques ou envoyés à l'adresse connue de HAVE. HAVE se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires si le transport doit s'effectuer d'une manière différente de la normale, ou si l'autre Partie n'est pas en mesure de prendre livraison des Produits à la livraison.
- 3.3. Si l'autre Partie refuse d'accepter les marchandises lors de leur première présentation, HAVE a le droit d'entreposer (ou de faire entreposer) les marchandises aux frais de l'autre Partie et d'exiger que les marchandises soient encore acceptées dans un délai de 8 (huit) jours.



- 3.4. Si l'autre Partie reste en défaut de prendre livraison, HAVE est en droit de résilier le contrat par notification écrite à l'autre Partie. Dans ce cas, l'autre Partie est tenue de verser à HAVE, outre la compensation de tous les frais encourus et du préjudice subi par HAVE, une indemnité s'élevant à 25 % de la valeur de la facture hors TVA des marchandises non acceptées. Les marchandises spécifiques commandées ou personnalisées par HAVE pour l'autre Partie doivent être payées intégralement par cette dernière et ne peuvent être renvoyées.
- 3.5. Tous les risques en la matière pour les marchandises livrées par HAVE passent à l'autre Partie au moment de la livraison. Jusqu'au moment du paiement, les marchandises sont la propriété de HAVE et HAVE se réserve le droit de les réclamer et de les récupérer à tout moment.
- 3.6. HAVE est en droit de facturer à l'autre Partie des frais supplémentaires raisonnables pour la livraison des produits. HAVE se réserve le droit de modifier les présentes dispositions.
- 3.7. Les délais de livraison indiqués dans les offres, confirmations et/ou contrats seront respectés dans la mesure du possible, mais ils sont toujours non contraignants et indicatifs. Si le délai de livraison est dépassé sans qu'il y ait faute de HAVE, par exemple parce que les commandes n'ont pas été livrées à temps à HAVE, le délai de livraison est prolongé dans la mesure nécessaire.
- 3.8. HAVE n'est pas responsable du montage du produit livré ou du démontage du produit à collecter.
- 3.9. Le délai de livraison convenu commence à courir une fois que toutes les informations nécessaires à une livraison correcte sont en possession de HAVE et que le paiement, s'il est dû avant l'exécution de la commande, a été reçu par HAVE.
- 3.10. Le dépassement d'un délai de livraison spécifié ne donne pas à l'autre partie le droit d'annuler le contrat ou de refuser le paiement des marchandises et n'engage pas la responsabilité de HAVE envers l'autre partie ou des tiers.
- 3.11. Le dépassement du délai de livraison par la faute de l'autre Partie prolonge le délai de livraison convenu d'au moins quatre semaines, sans que l'autre Partie puisse tirer de cette suspension un quelconque droit à indemnisation ou à résiliation.
- 3.12. Si le contrat porte sur plusieurs biens, la livraison peut également être fractionnée. En cas de livraison partielle, l'autre Partie est tenue de payer la facture y afférente comme s'il s'agissait d'une transaction distincte.
- 3.13. Les cas de force majeure, notamment les grèves, le manque de matériel, les problèmes de transport et autres obstacles factuels, suspendent l'obligation de livraison de HAVE aussi longtemps que ces cas de force majeure sont présents la situation de force majeure dure et ne constitue pas un motif pour l'autre Partie de réclamer des dommages-intérêts ou de résilier le contrat. HAVE est en droit de facturer à l'autre Partie les frais raisonnablement encourus dans une situation de force majeure.

Article 4 : Inspection, acceptation et transfert de propriété

- 4.1. Lors de la livraison par HAVE ou par un transporteur externe, l'autre Partie doit vérifier s'il n'y a pas de dommages ou de lacunes dans les types ou les quantités du Produit. En cas de manquements imputables à HAVE, l'autre Partie doit l'indiquer sur le bordereau d'expédition et le faire signer par le chauffeur, puis en informer HAVE par écrit en se référant au bordereau d'expédition sur lequel cela est indiqué. Si l'autre Partie signe le bordereau d'expédition sans corrections, il est réputé avoir accepté l'envoi et l'avoir reçu en bon état.



- 4.2. Si l'autre Partie n'est pas présente au moment de la livraison, la livraison est réputée avoir eu lieu aux frais et aux risques de celle-ci. HAVE a le droit de prendre une photo de la livraison et cette photo servira de preuve de livraison. Les manquements éventuels au niveau de l'expédition qui sont remarqués par la suite par l'autre Partie n'ouvrent pas le droit à un retour, sauf si HAVE accepte le retour. HAVE peut assortir le retour autorisé de conditions supplémentaires. En cas de manquements, notamment ceux qui n'affectent pas ou peu l'utilisation prévue du produit, on considèrera que l'autre Partie a accepté le Produit en dépit des manquements. Le responsable (fournisseurs) de ces produits remédiera néanmoins à ces défauts dans les plus brefs délais. L'autre Partie doit tenir compte des dégagements et des déviations mineures ainsi que des modifications apportées aux constructions ou aux pièces, dans la mesure où elles profitent à la bonne exécution. De légères différences dans la forme ou la couleur des produits en pierre naturelle ne constituent pas une raison pour ne pas les accepter.
- 4.3. Le droit de l'autre Partie de se prévaloir de la livraison de HAVE s'éteint s'il n'est pas remédié aux manquements dans les 48 (quarante-huit) heures ou de la manière qui convient à HAVE et/ ou si l'autre Partie ne coopère pas ou pas suffisamment à la réalisation d'une enquête sur le bien-fondé de la (des) réclamation(s). Cette enquête peut être menée par HAVE ou par un organisme/une entreprise tiers indépendant(e), et pas après que l'autre Partie ait mené une enquête.
- 4.4. Immédiatement après que le produit est réputé livré au sens des art. 3.1 et 4.1, HAVE transfère à l'autre Partie le risque de tous les dommages directs et indirects causés au produit, à moins qu'il ne s'agisse d'une faute lourde de HAVE. Une fois le paiement intégral effectué, l'autre Partie est également propriétaire du produit.
- 4.5. Si l'autre Partie n'effectue pas le paiement et que l'envoi a déjà été livré, HAVE se réserve le droit d'accéder librement au produit. L'autre Partie doit coopérer pour permettre à HAVE de reprendre les produits livrés sous réserve de propriété. Tout démontage se fera aux frais et sous la responsabilité de l'autre Partie. Tous les frais éventuels relatifs à ce qui précède sont à la charge de l'autre Partie.
- 4.6. L'autre Partie n'est pas autorisée, sans autorisation écrite, à modifier entièrement ou partiellement les produits livrés par HAVE, à les doter d'une autre marque ou d'un autre emballage, à utiliser la marque HAVE concernée d'une autre manière ou à les enregistrer sous son propre nom.

Article 5 : Retours

- 5.1. La restitution des produits franco de port à HAVE n'est possible qu'avec l'accord de HAVE et si au moins l'une des raisons suivantes se présente :
 1. L'article diffère de ce que l'autre Partie a commandé ou de ce qu'elle avait l'intention de commander ;
 2. L'article est défectueux ;
 3. L'article est déjà défectueux ou endommagé au moment de la livraison. Pour les raisons mentionnées ci-dessus, une période à vue de 48 heures s'applique.
- 5.2. HAVE se réserve le droit de refuser des commandes. Pour des raisons autres que celles mentionnées cidessus, les envois en retour ne seront en aucun cas acceptés et HAVE aura le droit de les renvoyer à l'autre Partie, à moins que des dispositions n'aient été prises à cet égard avec les collaborateurs de HAVE.
- 5.3. Les articles retournés doivent l'être pendant la période à vue de 48 heures. Les articles doivent être retournés dans un état neuf, sauf si des erreurs ont été commises par HAVE à cet égard. Les articles que HAVE ne propose pas en standard ou qui sont personnalisés ne seront pas acceptés.



- 5.4. Avant de renvoyer des marchandises, l'autre Partie doit contacter à l'avance le personnel du service des ventes. Sans l'autorisation écrite de l'un de ces collaborateurs de département, nos collaborateurs ne sont pas autorisés à accepter les retours de marchandises. L'autre Partie recevra – si HAVE accepte le retour – un document de retour de la part de HAVE. L'autre Partie doit y indiquer le mode de restitution et le prix, ainsi que le motif de la restitution.
- 5.5. Un retour est effectué aux frais et aux risques de l'autre Partie et HAVE se réserve le droit de refuser les retours ou de les renvoyer à l'autre partie.
- 5.6. Lors de la réception des articles retournés par HAVE ou lors de l'envoi de l'article retourné, la date et le numéro du bordereau d'expédition et de la facture doivent être indiqués, ainsi que le motif du retour.
- 5.7. Une livraison de remplacement ou un crédit sera effectué dans les plus brefs délais, sachant que 12,50 € de frais administratifs supplémentaires et d'autres frais à la charge de HAVE seront facturés à l'autre Partie en cas d'erreur de HAVE non clairement identifiable. Les frais encourus, tels que les frais de nouvelle commande ou les frais de transport, seront également facturés à l'autre partie, à moins que HAVE n'ait commis des erreurs clairement identifiables.

Article 6 : Prix

- 6.1. Les prix indiqués par HAVE s'entendent hors taxe sur les ventes (TVA), sauf convention contraire expresse et écrite.
- 6.2. Les prix offerts ou convenus sont basés sur les facteurs déterminants du prix connus au moment de l'émission de l'offre de prix. Si, après l'émission d'une offre ferme ou après la conclusion du contrat, des circonstances entraînant une hausse des prix surviennent, telles qu'une augmentation des salaires ou des prix des matériaux, ou des mesures gouvernementales, telles que les cotisations sociales, la taxe sur le chiffre d'affaires, etc., et éventuellement une dépréciation de la monnaie néerlandaise et/ou européenne ou une modification de la monnaie étrangère, HAVE a le droit d'ajuster les prix convenus en conséquence.
- 6.3. Si la fourniture de services supplémentaires a également été convenue, HAVE est autorisée à facturer, en sus du prix convenu, tous les coûts liés à des retards dans l'exécution des travaux ou à des travaux manifestement plus importants ou plus lourds que prévu.
- 6.4. Les erreurs ou imprécisions du site Internet, du portail client (en ligne), des listes de prix, des listes de pièces, des dépliants, du matériel de documentation, des publicités, etc. fournis par HAVE ne peuvent pas être invoquées contre HAVE.
- 6.5. Les remises ou accords de paiement doivent être convenus par écrit et confirmés par écrit par HAVE.

Article 7 : Paiement

- 7.1. HAVE est en droit de facturer même après chaque livraison partielle.
- 7.2. Sauf accord écrit contraire, le paiement est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture, sans escompte ni compensation, soit en espèces, soit par versement sur un compte bancaire au nom de HAVE.
- 7.3. L'autre partie est en défaut par la simple expiration du délai de paiement. Lorsque l'autre Partie est en défaut, HAVE est autorisée à procéder au recouvrement sans autre mise en demeure.
- 7.4. Un escompte de paiement convenu (y compris l'escompte de paiement visé à l'art. 7.2) ne peut être déduit si des factures plus anciennes restent impayées après les dates d'échéance.



- 7.5. L'autre Partie n'est pas autorisée à suspendre son obligation de paiement à l'égard de HAVE.
- 7.6. En cas de retard de paiement, l'autre Partie est redevable d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt commercial légal majoré de 1 (un) pour cent par mois. À la fin de chaque année complète, le montant sur lequel les intérêts sont calculés est majoré des intérêts accumulés au cours de la période précédente.
- 7.7. En cas de retard de paiement, l'autre Partie est en outre tenue de payer tous les frais de recouvrement extrajudiciaires et judiciaires (y compris l'intégralité des frais d'assistance juridique).
- 7.8. Les paiements reçus de l'autre Partie sont d'abord déduits des frais et des intérêts moratoires. Les paiements reçus sont alors débités en premier lieu de la facture la plus ancienne.
- 7.9. Si HAVE a pris des mesures de recouvrement en raison du non-paiement par l'autre Partie du montant qui lui est dû, HAVE est autorisée à résilier immédiatement tout autre contrat avec le même cocontractant par simple notification.
- 7.10. En cas de doute fondé sur la capacité de paiement de l'autre partie, HAVE a le droit de demander à l'autre partie une garantie de paiement. Surtout après la conclusion d'un contrat. Si l'autre Partie ne fournit pas de garantie de paiement, HAVE a le droit de suspendre l'exécution de ses obligations ou de résilier le contrat sans intervention d'un tribunal.

Article 8 : Conformité et plaintes

- 8.1. L'autre Partie est toujours tenue de vérifier, dans un délai raisonnable et au plus tard 48 (en toutes lettres : quarante-huit) heures après la livraison, si les marchandises livrées sont conformes au contrat.
- 8.2. Les manquements ou la non-conformité des marchandises livrées doivent être notifiés par écrit par l'autre Partie à HAVE - avec une description claire de la plainte - dans les 2 (deux) jours suivant sa découverte, sous peine de déchéance de tout droit. La réclamation doit être décrite de manière claire et complète, en se référant au bordereau d'expédition et/ou à la facture. Pour ce faire, utilisez le formulaire approprié sur le portail client (en ligne). L'accès à un compte peut être demandé gratuitement.
- 8.3. Les manquements ou dommages visibles doivent être notifiés par l'autre Partie à HAVE immédiatement après réception de la marchandise, par écrit et au moyen de photographies claires et d'un formulaire correctement rempli sur le portail client (en ligne). En l'absence de telle notification, les marchandises sont considérées avoir été livrées conformément au contrat. Les écarts mineurs dans les produits en pierre naturelle ne constituent pas un motif de réclamation ou de non-conformité.
- 8.4. Le facteur déterminant pour savoir si les notifications visées au point 8.2 ou 8.3 ont été faites à temps est le moment où la notification est reçue et confirmée par HAVE.
- 8.5. HAVE confirme et évalue dans les meilleurs délais les plaintes qui lui sont soumises conformément aux articles 8.2 et 8.3. Si la réclamation est jugée valable par HAVE, l'autre Partie n'a droit qu'au remplacement gratuit de la pièce défectueuse ou endommagée. Si cela ne suffit pas, l'ensemble du produit sera remplacé après évaluation par HAVE. En particulier, HAVE n'est pas responsable des pertes commerciales et/ou des dommages indirects subis par l'autre Partie.



- 8.6. Les différences de qualité, de couleur, de nombre, de taille ou de poids, qui tendent à se situer dans les tolérances appliquées dans l'industrie, ne peuvent être considérées comme un défaut et ne donnent lieu à aucune réclamation. Les différences de couleur entre les marchandises commandées non simultanément et les marchandises commandées à nouveau par rapport aux marchandises initialement commandées et livrées n'autorisent pas le cocontractant à résilier le contrat ou à réclamer des dommages-intérêts.
- 8.7. HAVE se réserve expressément le droit de s'écarter des images envoyées et des dessins réalisés ainsi que de la composition des matériaux traités et de la peinture lors de l'exécution des contrats conclus, dans la mesure où ces écarts sont nécessaires à ses yeux.

Article 9 : Garantie et responsabilité

- 9.1. La seule garantie applicable aux produits fournis est la garantie fournie par le fournisseur ou le fabricant d'origine de ces produits. HAVE n'offre aucune garantie supplémentaire et adhère pleinement aux conditions de la garantie accordée par le fournisseur ou le fabricant d'origine. Pour les conditions spécifiques et la durée de la garantie, l'autre Partie doit se référer aux conditions de garantie du fournisseur d'origine ou du fabricant, qui sont déterminantes pour toute réclamation. HAVE n'est pas responsable des défauts au-delà de la garantie fournie par le fournisseur ou le fabricant d'origine.
- 9.2. Les actions en justice doivent être intentées dans un délai d'un an (1) à compter de son introduction écrite.
- 9.3. La période de garantie commence au moment de la livraison du Produit à l'autre Partie, sauf stipulation contraire du fournisseur ou du fabricant. Cette période est déterminée uniquement par le fournisseur d'origine ou le fabricant, comme indiqué dans la documentation fournie avec le produit. En cas de défaut du produit pendant la période de garantie, HAVE évaluera la plainte et transmettra une demande de service avec réclamation de garantie au fournisseur ou au fabricant avec une demande de réparation ou de remplacement, en fonction des conditions de garantie applicables. Tous les coûts et risques liés à l'expédition des produits au fournisseur ou fabricant d'origine sont à la charge de l'autre Partie. Dans toutes les dispositions ci-dessus, aucune nouvelle période de garantie n'est accordée, mais la garantie prend fin à la date de garantie du produit d'origine.
- 9.4. Tout droit à la garantie de l'autre partie à l'encontre de HAVE s'éteint en tout état de cause si :
- Les marchandises ne sont pas montées ou utilisées conformément à leur destination ou de manière incorrecte ;
 - Les instructions d'utilisation ou d'installation n'ont pas été respectées ;
 - Des réparations inappropriées ou effectuées ont été effectuées par des tiers ou par l'autre Partie ;
 - Des modifications ont été apportées, ou les désignations des produits ou d'autres numéros ont été mutilés ou supprimés ;
 - Il y a eu négligence dans l'entretien ou le transport ;
 - Il est question d'usure normale ;
 - Pour quelque raison que ce soit, les réglementations gouvernementales relatives à la nature ou à la qualité des produits changent ;
 - Il est question d'une violation de brevets, de licences ou d'autres droits de tiers.
- 9.5. Aucune garantie n'est donnée quant à l'exécution des travaux d'assemblage et d'installation par des tiers.
- 9.6. Le droit à la garantie n'excède jamais la garantie accordée à HAVE par le fabricant, le fournisseur ou l'importateur.



- 9.7. S'il est nécessaire d'effectuer des inspections et/ou des travaux sur le site où se trouvent les produits ou si cela est fait par HAVE ou le fournisseur à la demande de l'autre Partie, tous les frais qui en découlent sont à la charge de l'autre Partie, s'il s'avère que les produits livrés par HAVE ne présentaient pas de défauts.
- 9.8. Le non-respect (partiel) par HAVE de ses obligations de garantie ne libère pas l'autre Partie des obligations qui découlent pour elle de tout contrat conclu avec HAVE.
- 9.9. Dans la mesure où cela est nécessaire, l'autre Partie doit mettre gratuitement à la disposition de HAVE les installations et le personnel auxiliaire nécessaires.
- 9.10. Sauf en cas d'intention ou de négligence grave, HAVE n'est pas responsable des dommages subis par l'autre partie, y compris les dommages aux biens de l'autre partie, les dommages aux biens de tiers, les dommages d'entreprise ou de stagnation, ou tout autre dommage consécutif et dommage résultant de la responsabilité à l'égard de tiers.
- 9.11. Si et dans la mesure où HAVE, en dépit des dispositions précédentes, est jugé responsable par le tribunal compétent dans un cas quelconque, la responsabilité de HAVE envers l'autre Partie pour quelque raison que ce soit sera dans tous les cas limitée au montant du dommage qui est indemnisé par l'assureur de HAVE dans l'affaire avec un maximum du montant de la facture du produit concerné livré à l'autre partie.
- 9.12. L'autre Partie préserve intégralement et inconditionnellement HAVE contre les réclamations de tiers découlant de l'exécution du contrat ou d'un défaut des marchandises livrées par HAVE, ou s'y rapportant.

Article 10 : Force majeure

- 10.1. On entend par force majeure les circonstances qui empêchent l'exécution de l'obligation et qui ne sont pas imputables à HAVE.
- 10.2. Si HAVE n'est pas en mesure de respecter l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat pour cause de force majeure, HAVE a le droit, à sa discrétion, de suspendre l'exécution du contrat en tout ou en partie, ou de résilier le contrat en tout ou en partie par simple intervention, sans être obligée de verser une quelconque indemnité.
- 10.3. Si, au moment de la survenue de la force majeure, HAVE a déjà partiellement rempli ses obligations ou ne partie livrable et l'autre Partie est tenu de payer immédiatement cette facture distincte. Cela ne s'applique pas si la partie déjà livrée ou livrable n'a pas de valeur indépendante.
- 10.4. Les situations visées au paragraphe 10.1 ci-dessus s'entendent en tout état de cause comme suit : guerre, danger de guerre, émeutes, entraves au transport, dommages aux machines, manque de personnel, inondations, lock-out, sabotage et, d'une manière générale, toutes les circonstances imprévues, tant à l'intérieur du pays qu'à l'étranger, qui font que l'on ne peut plus raisonnablement s'attendre à ce que HAVE respecte le Contrat.
- 10.5. Les circonstances visées au point 10.1 sont également réunies si les fournisseurs auprès desquels HAVE a commandé les marchandises vendues ou les matières premières nécessaires à leur fabrication ne les livrent pas ou ne les livrent pas en temps utile, quelle qu'en soit la raison, alors le Contrat concerné de HAVE est annulé.

Article 11 : Données, conseils et matériel publicitaire fournis

- 11.1. Les conseils de HAVE sont donnés au mieux de ses connaissances. Toutefois, HAVE n'assume aucune responsabilité pour les conseils donnés oralement ou par écrit.
- 11.2. Les conseils de HAVE ne peuvent en aucun cas libérer l'autre Partie de l'obligation de procéder à son propre examen des marchandises à livrer quant à leur adéquation à l'usage auquel elles sont destinées. Il en va de même pour les données relatives à la composition des biens et aux possibilités d'application.
- 11.3. Les illustrations des marchandises, les spécifications des poids et mesures et les échantillons sont toujours sans engagement et/ou sous réserve de modifications intermédiaires.
- 11.4. Tous les conseils d'installation doivent être vérifiés par l'autre Partie elle-même au regard du code de la construction ou d'autres lois et règlements applicables dans le pays concerné. HAVE ne peut être tenu responsable des installations qui ne sont pas conformes aux règles de construction ou aux autres lois et règlements applicables dans le pays concerné.
- 11.5. Le matériel publicitaire fourni par HAVE, gratuitement ou non, reste la propriété de HAVE et l'autre Partie est tenue de le restituer à HAVE sur demande.
- 11.6. En cas de cessation des relations avec HAVE, l'autre Partie n'est pas autorisée à utiliser un produit publicitaire particulier livré en vertu des présentes conditions générales s'il porte le nom ou le logo de HAVE ou toute autre indication. L'autre partie est tenue de retirer ces produits publicitaires dans les plus brefs délais.

Article 12 : Suspension/dissolution

- 12.1. Si l'autre Partie est en défaut vis-à-vis de HAVE dans l'exécution d'une ou plusieurs de ses obligations ou en cas de force majeure :
 - a) les obligations d'exécution de HAVE sont automatiquement et immédiatement suspendues et le contrat est dissous jusqu'à ce que l'autre Partie ait payé l'intégralité de ce qui est dû (y compris les intérêts et les frais), sans que HAVE ne soit tenue à une quelconque indemnisation ;
 - b) HAVE est en droit d'exiger de l'autre partie un paiement immédiat et/ou une garantie adéquate pour l'exécution de ses obligations, par exemple sous la forme d'une garantie bancaire émise par un établissement bancaire néerlandais.
- 12.2. HAVE est dans tous les cas en droit d'exiger de l'autre partie un paiement intégral et/ou une garantie de conformité adéquate avant d'exécuter un contrat, s'il craint que l'autre partie ne remplisse pas (ne soit pas en mesure de remplir) ses obligations correctement et/ou en temps voulu.
- 12.3. Pendant ou à la fin de la suspension ou de la dissolution de l'accord, HAVE a le droit d'opter pour l'exécution ou la suspension ou la dissolution permanente du Contrat suspendu ou dissous.
- 12.4. L'autre partie n'a pas le droit de demander la résiliation rétroactive du contrat.

Article 13 : Réserve de propriété

- 13.1. Les marchandises livrées à l'autre Partie restent la propriété de HAVE et la propriété n'est pas transférée à l'autre partie tant que HAVE n'a pas reçu de l'autre partie le paiement intégral de ce qui est dû à HAVE en vertu de tous les contrats de vente conclus avec l'autre Partie et de tous les travaux ou services effectués dans ce contexte, y compris les intérêts, les frais et les indemnités éventuels.



- 13.2. Les marchandises peuvent être réclamées immédiatement par HAVE si l'autre Partie n'a pas respecté ses obligations ou si HAVE a des raisons de penser que l'autre partie ne respectera pas ses obligations. En cas de retour, un crédit sera accordé sur la base de la valeur constatée des marchandises au moment du retour, après déduction des frais encourus. Cette disposition s'applique également en cas de liquidation, de faillite, de suspension des paiements, de redressement judiciaire ou d'administration du Cocontractant.
- 13.3. Les biens soumis à la réserve de propriété ne peuvent être (discrètement) mis en gage ou aliénés que dans le cadre de l'activité et de l'objectif ordinaires. En cas de violation, le prix d'achat devient immédiatement exigible. En cas de non-paiement, HAVE est libre de récupérer les marchandises livrées, sans mise en demeure et de dissoudre le contrat sans préjudice du droit à l'indemnisation. Tous les frais encourus sont à la charge de l'autre Partie.
- 13.4. L'autre Partie doit informer HAVE en cas de saisie ou de revendications de tiers sur les marchandises livrées par HAVE qui sont encore soumises à la réserve de propriété, et doit immédiatement indiquer aux tiers et/ou aux parties saisissantes quelles sont les marchandises dont HAVE est propriétaire.
- 13.5. La propriété des marchandises n'est pas perdue pour HAVE si et/ou parce que l'autre Partie transforme ou traite ces marchandises.
- 13.6. Si, nonobstant les dispositions du paragraphe précédent, HAVE perd la propriété des marchandises pour quelque raison que ce soit, l'autre partie doit, à la première demande de HAVE, fournir toute la coopération nécessaire à l'établissement d'un droit de gage (silencieux) pour HAVE sur les marchandises en question.
- 13.7. Toute livraison de HAVE est également soumise à une réserve de propriété étendue. La réserve de propriété s'étend également à toutes les autres créances sur l'autre Partie, pour autant qu'elles soient liées à des livraisons antérieures ou ultérieures ou qu'elles en découlent.

Article 14 : Différends et traductions

- 14.1. Tous les contrats de HAVE sont régis exclusivement par le droit néerlandais. L'application de la Convention de Vienne sur les ventes (CISG) est expressément exclue.
- 14.2. Le tribunal compétent dans l'arrondissement où HAVE a son siège est compétent pour connaître de tous les litiges découlant des contrats conclus avec HAVE, à l'exclusion de tout autre tribunal.
- 14.3. Si les présentes conditions générales sont rédigées dans une autre langue, la version néerlandaise prévaut en cas d'ambiguïté, d'imperfection ou de contradiction dans/du fait de la traduction.