

1. Conditions générales de vente et de livraison CloudCuddle B.V.

Version : Mars 2023

1. Généralités

- 1.1 Les conditions générales de vente, de livraison et de paiement suivantes (« les Conditions Générales ») s'appliquent à tous les devis émis par CloudCuddle avec lesquels elles forment un tout indissociable, ainsi qu'à toutes les offres faites par CloudCuddle et tous les contrats conclus par CloudCuddle avec ses clients.
- 1.2 Aux fins des présentes conditions générales de vente et de livraison, les définitions suivantes s'appliquent :
 - a) « Client » : toute personne physique ou morale qui a demandé un devis ou a conclu un contrat avec CloudCuddle pour (la livraison de) des biens et/ou services de toute nature ou sous toute dénomination, à l'exception des fournisseurs de CloudCuddle.
 - b) « Fournisseur » : toute entreprise qui fournit des biens ou des services à CloudCuddle en échange d'un paiement.
 - c) « Contrat » : les contrats écrits entre le Client et CloudCuddle relatif à l'achat et la livraison de biens et/ou la prestation de services en faveur de CloudCuddle.
- 1.3 En sus de ces conditions générales, des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer à certains services et/ou produits de CloudCuddle, si explicitement mentionné par écrit. En cas de différences entre les conditions supplémentaires et les présentes conditions générales, les dispositions des conditions supplémentaires prévalent sur les présentes conditions générales, sauf disposition écrite contraire.
- 1.4 Si les présentes conditions générales s'appliquent une fois à un devis, une offre et/ou un contrat, elles s'appliquent également, sans autre déclaration d'applicabilité, à tous les devis, offres et/ou contrats nouveaux ou ultérieurs entre les parties, sauf convention contraire expresse et écrite.
- 1.5 Si l'une disposition des présentes conditions générales est nulle, annulée ou déclarée inapplicable de tout autre manière, les autres dispositions des présentes conditions générales restent pleinement en vigueur et la disposition nulle, annulée ou déclarée inapplicable sera remplacée en accord avec les parties par une autre disposition tenant compte autant que possible de l'objet et de la portée de la disposition nulle, annulée ou déclarée inapplicable.
- 1.6 Les conditions générales personnelles du client de CloudCuddle ne s'appliquent pas, sauf accord explicite écrit de CloudCuddle.
- 1.7 CloudCuddle se réserve le droit de modifier ou de compléter ces conditions générales.
- 1.8 CloudCuddle est autorisé à faire appel à des tiers pour exécuter les contrats avec le Client. Le cas échéant, les présentes conditions générales s'appliqueront également.
- 1.9 Toutes les communications entre CloudCuddle et le Client peuvent se faire par voie électronique, sauf dispositions contraires dans les présentes Conditions Générales et/ou le Contrat et/ou la loi. Chaque fois que les présentes conditions générales mentionnent « par écrit », il faut lire « par voie électronique », ou aussi par télécopie ou e-mail.
- 1.10 La copie de la communication concernée stockée par CloudCuddle servira de preuve, sauf si le Client apporte la preuve du contraire.



2. Devis, offre et contrat

- 2.1 Toutes les offres et tous les devis de CloudCuddle sont sans obligation, sauf accord contraire explicite par écrit, et se basent sur les spécifications et les quantités fournies par ou au nom du client sur demande. Les offres et les devis ont une durée de validité de quatre semaines, sauf si une période différente est indiquée dans l'offre ou le devis.
- 2.2 Les demandes d'offre du Client ne lient pas CloudCuddle et sont considérées comme une invitation faite à CloudCuddle d'établir une offre.
- 2.3 Les images et descriptions figurant dans les prospectus, brochures, dessins et autres présentations de CloudCuddle et de tiers ont été composées avec toute la précision possible, mais constituent une représentation générale ne liant pas CloudCuddle. En effet, des modifications peuvent intervenir compte tenu de la nature des produits à livrer, entraînant des différences d'image, de couleur, etc. Les divergences de ce type ne donnent pas le droit au client de refuser la ou les livraisons ou de réclamer des dommages et intérêts.
- 2.4 Si l'exécution des travaux et/ou la livraison doivent avoir lieu en dehors des Pays-Bas, le Client est explicitement tenu d'informer CloudCuddle par écrit de toute règle obligatoire relative à cette exécution dans le pays d'exécution du contrat, et dans tout cas avant que l'offre ne soit émise par CloudCuddle, faute de quoi CloudCuddle n'accepte ou n'acceptera aucune responsabilité quelconque relative au non-respect des règles obligatoires susmentionnées, quelle que soit la réglementation du pays en question.
- 2.5 Le contrat n'est ferme qu'après confirmation par écrit par CloudCuddle de la commande reçue du Client par une confirmation de commande. Dans le cas des consommateurs, la passation de la commande par le consommateur et le début de l'exécution de la commande par CloudCuddle suffisent pour faire naître le contrat.
- 2.6 La confirmation de commande contient toutes les informations relatives à l'exécution de la commande. Le client est expressément tenu de vérifier immédiatement la confirmation de commande et de nous signaler par écrit toute inexactitude dans les 5 (cinq) jours ouvrables suivant la date d'expédition. Si aucune notification de ce type n'a été faite dans les 5 jours ouvrables, le client n'est expressément pas autorisé à y revenir à une date ultérieure.
- 2.7 Les erreurs typographiques évidentes dans nos devis, offres et confirmations de commande ne nous engagent pas ; nous sommes en droit de procéder à des ajustements à tout moment.
- 2.8 Tous les conseils, calculs, annonces et déclarations fournis par CloudCuddle concernant les possibilités d'application attendues des produits à livrer par CloudCuddle sont sans obligation et sont uniquement fournis à titre d'information non contraignante.
- 2.9 Nous sommes également en droit de sous-traiter tout ou partie de la commande passée par le client à des tiers/fournisseurs.

3. Modifications de la commande

- 3.1 Si le client souhaite modifier la commande ou le contrat original, il doit notifier CloudCuddle de ces modifications dans un délai d'un jour, par écrit et dans un libellé et/ou des descriptions claires.
- 3.2 Ces modifications nécessitent notre consentement écrit exprès, après quoi elles feront partie de l'accord. Les coûts supplémentaires liés à la modification seront facturés au client.

- 
- 3.3 La mise en œuvre de modifications urgentes, verbales et/ou téléphoniques, d'une commande déjà émise se fait aux frais et aux risques du client.
 - 3.4 La modification d'une commande n'est jamais autorisée pour les commandes déjà mises en production par nos soins ou ceux d'un tiers, ou pour les commandes que nous avons déjà transmises pour livraison.
 - 3.5 Les modifications d'une commande déjà passée peuvent entraîner un ajustement du délai de livraison initialement convenu, auquel cas les dispositions de l'article 6 des présentes conditions s'appliquent intégralement.

4. Annulation par le client

- 4.1 Si le client souhaite annuler en tout ou en partie sa commande, il doit obtenir notre accord écrit et express. Si la commande a déjà été mise en production par nos soins ou par un tiers engagé par nous, ou si elle a déjà été envoyée par nos soins pour livraison, l'annulation n'est plus possible.
- 4.2 Si nous acceptons une annulation, le client est tenu de nous rembourser tous les frais engagés en vue de l'exécution de la commande, sans préjudice de notre droit à une indemnisation pour l'ensemble du préjudice, y compris expressément notre manque à gagner.

5. Prix

- 5.1 Les prix indiqués dans nos devis, offres et confirmations de commande sont toujours basés sur les prix, coûts et réglementations en vigueur au moment de notre devis, offre ou confirmation de commande.
- 5.2 Sauf convention contraire expresse et écrite, les frais de transport, de montage et d'installation des produits à livrer sont à la charge du client.
- 5.3 Si, après la date de notre devis, offre ou confirmation de commande, les prix d'usine, les prix des matériaux, les salaires, les cotisations sociales, les impôts, les droits d'importation et d'exportation, les prix du fret, les coûts de transport, les primes d'assurance ou d'autres facteurs pertinents pour la détermination de nos prix devaient subir une augmentation - y compris les augmentations de prix résultant de la dépréciation des monnaies néerlandaises - ou si un ou plusieurs de ces facteurs devaient entraîner une modification de nos marges, même si cela résulte de circonstances qui auraient pu être prévues au moment de l'offre, nous aurons le droit d'adapter notre prix jusqu'à ce que les Produits aient été livrés au Client.
- 5.4 Si le contrat a été conclu avec plusieurs personnes physiques et/ou morales, chacune de ces entités (morales) est solidairement responsable du paiement des montants dus en vertu du contrat.
- 5.5 Les prix que nous indiquons sont toujours en euros, sauf convention contraire expresse.

6. LIVRAISON

- 6.1 La livraison telle que visée dans les présentes conditions est l'acte par lequel nous remplissons notre obligation de livraison. Dans ce cas, la livraison ne doit pas nécessairement viser ou entraîner un changement de propriétaire.

- 
- 6.2 La livraison est réputée avoir eu lieu lorsque les produits ont été livrés au lieu indiqué dans la confirmation de la commande ou à un lieu de livraison spécifié par le client.
 - 6.3 Sauf accord contraire, le client est tenu d'accepter la commande exécutée immédiatement après son achèvement et la réception de la notification d'achèvement. Si le client ne donne pas à CloudCuddle l'opportunité de livrer les marchandises, alors la livraison sera réputée avoir eu lieu au moment où CloudCuddle aura notifié au client que les produits sont prêts à être livrés.
 - 6.4 Dans le cas de commandes et/ou d'expéditions en dehors des Pays-Bas, la livraison s'effectue départ usine, (« ex work ») comme indiqué dans les Incoterms 2000 de la CCI, ce qui signifie que les produits sont prêts à être enlevés par le client à une date à préciser conformément à la présente clause, sauf accord écrit différent concernant le transport et la livraison.
 - 6.5 Les produits livrés par nos soins ou par des tiers que nous mandatons sont livrés aux frais et aux risques du client dès qu'ils lui sont livrés.
 - 6.6 Si, à la demande du Client, l'expédition ou la livraison a lieu d'une manière spéciale à spécifier par le Client, les frais supplémentaires qui en découlent sont à la charge du Client.
 - 6.7 Tous les produits sont livrés dans la limite des stocks disponibles.

7. | DÉLAIS DE LIVRAISON

- 7.1 Le délai de livraison commence à partir du moment où la commande est confirmée par écrit par CloudCuddle conformément aux dispositions de l'article 2 des présentes Conditions générales. Si certaines informations sont requises pour l'exécution de la commande, ou si certaines formalités doivent être remplies, le délai de livraison ne commencera pas tant que CloudCuddle ne disposera pas de toutes les informations, ou que toutes les formalités requises n'auront pas été remplies. Si CloudCuddle exige un premier paiement (acompte) lors de l'acceptation de la commande, le délai de livraison commence le jour de la réception de ce paiement.
- 7.2 Les délais de livraison indiqués sur nos offres sont sans engagement, approximatifs, et ne seront jamais considérés comme des délais au sens de l'article 6:38 du Code civil néerlandais. Le dépassement du délai de livraison, pour quelque raison que ce soit, ne donnera jamais droit au client à une indemnisation, à la dissolution (partielle) du contrat ou à la non-exécution ou à la suspension de toute obligation, qui pourrait découler pour lui du contrat concerné ou de tout autre contrat lié à ce contrat, et ne lui donnera pas non plus le droit d'effectuer des travaux pour l'exécution du contrat concerné par ou avec l'aide de tiers, à moins qu'il ne s'agisse d'une intention ou d'une négligence grave de notre part, excluant explicitement les erreurs de notre personnel ou de tiers engagés par nous, ou que les dispositions du paragraphe suivant s'appliquent.
- 7.3 Si nous avons dépassé le délai de livraison, le client est tenu de nous déclarer en défaut par écrit et de nous accorder un délai de livraison supplémentaire raisonnable d'au moins 4 (quatre) semaines. Si nous dépassons également ce délai de livraison supplémentaire, le client est en droit de résilier partiellement le contrat par écrit en ce qui concerne la partie non encore livrée, sans qu'aucune obligation d'indemnisation ne naisse de notre part.
- 7.4 Un report de la date de livraison à la demande du client n'a lieu qu'avec notre accord exprès et écrit. Tous les coûts et pertes découlant pour nous de ce report sont entièrement à la charge du client. L'estimation des coûts que nous consentons à cet égard est contraignante pour le client, sauf preuve du contraire.
- 7.5 Le client nous autorise par la présente à exécuter le contrat en plusieurs parties et à lui facturer séparément chaque livraison partielle. Chaque livraison partielle constitue une livraison distincte et doit être traitée comme telle.

8. Réserve de propriété

- 8.1 Tous les produits livrés deviennent la propriété du client lorsqu'il a entièrement rempli toutes ses obligations concernant la contrepartie et/ou le prix d'achat qu'il nous doit, qui résultent du contrat ayant conduit à la livraison des produits en question, ou d'autres contrats conclus avec le client concernant la livraison de produits et l'exécution de travaux en rapport avec ceux-ci, ainsi que concernant les réclamations en raison du non-respect de ces accords par le client.
- 8.2 La réserve de propriété étendue visée au paragraphe 1 s'applique également de manière explicite si l'obligation de payer le prix d'achat est incluse dans une relation de compte courant avec le client pour la livraison de produits et l'exécution de travaux en rapport avec ceux-ci. Dans ce dernier cas, la réserve de propriété reste en vigueur jusqu'à l'apurement du solde débiteur à la charge du client.
- 8.3 Tant que le client n'a pas rempli complètement et correctement les obligations visées ci-dessus, les produits livrés restent notre propriété.
- 8.4 Le client est autorisé à revendre ou à transformer les produits dans le cadre de ses activités commerciales normales. Toutefois, le client n'a pas le droit de vendre, louer, prêter, mettre en gage ou permettre que lesdits produits servent de garantie, de quelque manière que ce soit, à des tiers sans notre accord exprès et écrit.
- 8.5 Le client est tenu de nous montrer les produits visés ici à la première demande et de nous les remettre immédiatement ou de les remettre à un tiers désigné par nous, y compris notre personnel, en cas de défaut de paiement, ainsi qu'en cas de dissolution du contrat tel que visé à l'article 9. Le client est également réputé nous avoir donné une procuration irrévocable pour que nous ou un tiers désigné par nous puissions pénétrer dans tous ses locaux et bâtiments professionnels afin de contrôler l'état des produits et, le cas échéant, d'enlever ces produits conformément aux dispositions de la disposition précédente. Si ces produits se trouvent dans les locaux d'un tiers, le client doit nous donner la possibilité de reprendre les produits comme indiqué dans la phrase précédente.
- 8.6 Les produits repris en vertu du présent article seront crédités au client - pour autant que ceux-ci soient en bon état et encore utilisables par nous - à la valeur déterminée au moment de la reprise des produits, conformément aux usages commerciaux de notre secteur, sans préjudice de notre droit de compenser avec ce crédit toutes les obligations financières incombant au client envers nous, en respectant les dispositions de l'article 10 en matière d'affectation des paiements.
- 8.7 Le client est tenu d'assurer les produits contre les risques d'incendie, de vol, de tempête et de dégâts des eaux, de telle sorte que la police d'assurance concernée comporte la stipulation que l'assurance couvre également les produits de tiers.
- 8.8 Il est expressément interdit au client de donner en gage à des tiers les créances qu'il détient à l'encontre de son assureur en vertu des assurances visées à la phrase précédente, dans la mesure où celles-ci concernent les produits visés au paragraphe 1, ou de les faire donner en gage à des tiers à titre de garantie au sens large du terme.
- 8.9 Les paiements pour les dommages et la perte des produits remplacent les produits concernés.

9. Suspension et dissolution

9.1 Si :

- a. le client ne remplit pas, ou ne remplit pas correctement ou en temps voulu, toute obligation découlant pour lui de tout contrat conclu avec nous, dont les présentes Conditions Générales font partie, y compris les obligations financières ainsi que les obligations en vertu de l'article 11 ou si CloudCuddle a des raisons de croire que le client ne remplira pas, ou ne remplira pas en temps voulu, toute obligation lui incombant en vertu de l'accord conclu ;
- b. ainsi que dans le cas de :
 - la saisie des biens du client,
 - sa propre demande de faillite ou la demande de faillite d'un tiers,
 - la demande de suspension des paiements par le client,
 - la fermeture ou la liquidation de l'entreprise du client,
 - la désignation d'un gestionnaire de patrimoine nommé par le tribunal si le client est une personne physique,

le client conclut des arrangements de paiement avec des créanciers à notre insu ou ne paie pas les créances exigibles de tiers après l'expiration du délai de paiement applicable, le client est considéré comme étant en défaut de plein droit sans autre mise en demeure et nous sommes en droit, sans intervention judiciaire, de suspendre l'exécution de tout contrat conclu avec le client, en tout ou en partie, de ne livrer dorénavant que contre remboursement ou - à notre discrétion - de dissoudre totalement ou partiellement le(s) contrat(s) par une déclaration à cet effet, le tout sans que nous ne soyons (plus) obligés de payer des dommages et intérêts ou de donner une garantie, le tout sans préjudice des autres droits dont nous bénéficions, y compris le droit de récupérer les produits livrés par nous, auxquels s'applique la réserve de propriété stipulée à l'article 7, ainsi que le droit à des dommages et intérêts complets.

- 9.2 Si nous exerçons notre droit de suspendre l'exécution du contrat et que le client remplit ensuite ses obligations, nous aurons comme délai de livraison le délai raisonnablement nécessaire à la livraison des produits, compte tenu des possibilités existant dans notre entreprise.
- 9.3 Si nous exerçons notre droit de suspendre l'exécution du contrat, nous stockerons les matériaux finis, transformés et autres compris dans le prix aux frais et risques du client, ou les ferons stocker par le tiers engagé par nous, et le client sera tenu de nous payer le prix convenu à l'avance, en déduisant les produits manquants inclus dans ce prix et les acomptes déjà versés.
- 9.4 En outre, si nous avons suspendu l'exécution du contrat, nous avons le droit à tout moment de dissoudre le contrat en totalité ou en partie.
- 9.5 En cas de dissolution totale ou partielle du contrat, nous avons le droit d'exiger du client qu'il prenne livraison des produits finis, transformés et autres inclus dans le prix contre paiement du prix convenu, moins le prix des produits manquants inclus dans ce prix et moins les acomptes déjà versés, faute de quoi nous pouvons, à notre discrétion, stocker ou vendre les produits pour le compte et aux risques du client. En passant la commande, le client est réputé nous avoir déjà irrévocablement autorisés à effectuer une telle vente.
- 9.6 Dans tous les cas mentionnés au premier paragraphe du présent article, nos créances, que nous avons et/ou obtiendrons ainsi sur le client, deviendront immédiatement et intégralement exigibles.

9.7 Le client ne pourra jamais bénéficier d'un droit de rétention.

10. Paiement

- 10.1 À moins que d'autres conditions de paiement expressément convenues par écrit, le client doit payer sa facture dans son intégralité dans les 30 jours suivant la date de facturation. Dans le cas des consommateurs, le paiement doit être effectué avant la livraison par paiement électronique, à moins que CloudCuddle n'accepte un mode de paiement différent.
- 10.2 Le client n'est expressément pas autorisé à compenser les factures impayées par une quelconque créance à notre encontre ni à pratiquer une saisie à notre détriment.
- 10.3 Si le client n'a pas payé la facture dans le délai indiqué ci-dessus, il est considéré comme étant en défaut de plein droit, et tout droit à l'escompte, dans la mesure où il a été expressément convenu par écrit, s'éteint, et nous sommes en droit, sans qu'aucune sommation ou mise en demeure ne soit nécessaire, de facturer au client des intérêts de 8 % par mois à partir de la date d'échéance jusqu'au jour du paiement intégral, une partie de mois étant comptée comme un mois, le tout sans préjudice des autres droits qui nous reviennent.
- 10.4 Les contestations du montant de la facture ou des services ou marchandises fournis ne suspendent pas l'obligation de paiement.
- 10.5 Les paiements effectués par le client seront traités conformément à l'article 6:44 du Code civil néerlandais, les paiements seront donc d'abord déduits des frais, puis des intérêts dus et enfin du montant principal et des intérêts courants dus.
- 10.6 Le client devra à CloudCuddle tous les frais extrajudiciaires et judiciaires (recouvrement) que nous engageons ou devons engager afin de réclamer au client, que ce soit devant un tribunal ou non, l'exécution, la dissolution ou la compensation en vertu de l'accord conclu, ou pour nous défendre contre de telles réclamations du client.
- 10.7 Les frais extrajudiciaires sont dus par le client dans tous les cas où nous avons obtenu l'assistance d'un ou de plusieurs tiers en matière d'assistance juridique, y compris le recouvrement des sommes qui nous sont dues. Sans préjudice d'autres droits et prétentions, les frais extrajudiciaires s'élèvent dans tous les cas à 15 % de la somme principale due, respectivement du montant pour lequel nous réclavons le client, ou le client nous réclame, avec un minimum de 40 €, comme décrits dans la loi sur l'uniformisation des frais de recouvrement extrajudiciaires et le décret associé (BIK 1er juillet 2012).

11. Caution et paiements anticipés

- 11.1 Avant de procéder à l'exécution de l'ordre confirmé ou de poursuivre l'exécution déjà partiellement commencée, nous sommes habilités à exiger à tout moment du client, en ce qui concerne les obligations de paiement découlant du contrat pour le donneur d'ordre, le versement d'une avance jusqu'à concurrence du montant découlant du contrat pour le client, ou - à notre discrétion - de veiller à ce qu'il fournisse une garantie jugée suffisante dans le commerce bancaire et qui nous convienne.
- 11.2 Si le client refuse de fournir un acompte tel que visé au paragraphe précédent ou de donner une garantie à notre demande, nous avons le droit de dissoudre le contrat avec effet immédiat par une déclaration à cet effet, sans préjudice des autres motifs de dissolution énoncés dans les présentes conditions et sans préjudice de notre droit à l'indemnisation du préjudice subi par nous du fait de la dissolution.

12. Droits de propriété intellectuelle :

- 12.1 CloudCuddle se réserve tous les droits relatifs à la propriété intellectuelle et industrielle qu'il utilise ou a utilisée, ou qui sont nés dans le cadre de l'exécution de la commande du client, dans la mesure où ceux-ci découlent de la loi.
- 12.2 Le client n'est donc notamment - et expressément - pas autorisé à breveter ces droits en matière de propriété intellectuelle et industrielle.
- 12.3 Il est explicitement interdit au Client de reproduire, publier ou exploiter ces produits, y compris les conceptions brevetables, les résultats (intermédiaires), les programmes informatiques, les méthodes, les conseils et autres produits intellectuels de CloudCuddle, le tout au sens large du terme, avec ou sans la participation de tiers.
- 12.4 En ce qui concerne les biens livrés par CloudCuddle, le client et/ou une tierce partie ne sont pas autorisés à imiter ces biens, à y apporter des ajustements, à effacer les numéros de série ou à y apposer une (des) marque(s) ou un (des) signe(s) qui pourraient donner l'impression que ces biens proviennent d'eux. Cela s'applique également dans la mesure où ces marchandises ne sont pas protégées par des droits de propriété industrielle spéciaux tels que les droits de brevet, de dessin ou de modèle.
- 12.5 Le client garantit que les matériaux, les fichiers de données, ou autres produits et/ou services qu'il met à la disposition de CloudCuddle n'enfreignent aucun droit de propriété intellectuelle d'un tiers.
- 12.6 Le Client indemnisera CloudCuddle contre toute réclamation de tiers basée sur l'argument selon lequel l'utilisation des matériaux, des fichiers de données ou d'autres produits et/ou services mis à disposition par le Client enfreint tout droit de propriété intellectuelle d'un tiers.
- 12.7 CloudCuddle sera en droit de récupérer auprès du Client tout dommage résultant de la violation des droits de propriété intellectuelle et industrielle de CloudCuddle.

13. Dégâts

- 13.1 Si à l'arrivée des marchandises, il apparaît que les marchandises ou l'emballage ont été endommagés, le client est tenu, avant d'accepter la livraison des marchandises, de faire établir un rapport par le transporteur, à défaut de quoi CloudCuddle ne sera pas tenu responsable des dommages.
- 13.2 Si le client est lui-même responsable du transport des marchandises, il doit signaler tout dommage aux marchandises ou à l'emballage à CloudCuddle avant le transport. CloudCuddle ne peut accepter aucune responsabilité pour les dommages survenant pendant ou après le transport par le Client.

14. Garanties et plaintes

- 14.1 Les biens seront livrés dans l'état et l'exécution habituels chez CloudCuddle au moment de la livraison.
- 14.2 CloudCuddle livre avec différentes périodes de garantie. Celles-ci sont définies comme suit :
- a. Date limite pour les particuliers : Jusqu'à deux ans après la date de facturation, le client bénéficie d'une garantie sur toutes les réparations ou tous les remplacements (y compris les frais de transport et d'intervention).

- 
- b. Date limite pour les entreprises clientes : Jusqu'à un an après la date de facturation, le client bénéficie d'une garantie sur toutes les réparations ou tous les remplacements (en dehors des frais de transport et d'intervention).
- 14.3 Le client et CloudCuddle peuvent convenir de ces périodes de garantie ou d'autres dans le contrat d'achat. Sauf indication contraire dans le contrat avec le client, les périodes de garantie décrites dans la section 14.2 s'appliquent.
- 14.4 Si nous ne fabriquons pas les produits à livrer par nos soins, le client ne pourra prétendre qu'à la garantie fournie par notre fournisseur, sauf accord contraire par écrit entre CloudCuddle et le client.
- 14.5 Les garanties concernant les qualités des produits livrés par nous ou les garanties concernant l'exclusivité ne sont valables que si elles ont été données au client expressément par écrit par nous. L'apposition d'étiquettes par nous ou notre fournisseur sur les produits à livrer par nous sans demande explicite du client n'a qu'un but informatif et ne peut donc jamais entraîner de responsabilité de notre part.
- 14.6 Tous les coûts liés à la réparation ou au remplacement des biens livrés, tels que les frais de déplacement et d'hébergement et les coûts de main-d'œuvre, sont à la charge du client, sauf définition contraire dans la section 14.2.
- 14.7 Les dommages ou défauts facilement observables ne seront pris en compte que s'ils nous sont signalés par écrit dans les 10 jours ouvrables (2 mois pour les consommateurs) suivant la réception des produits. Chaque plainte doit contenir une description claire de la plainte ou du grief. Les plaintes formulées ou remises de toute autre manière n'ont aucune valeur et ne seront pas traitées. Le client qui n'a pas inspecté correctement les produits livrés dans les 10 jours ouvrables (2 mois dans le cas d'un consommateur) suivant leur réception pour vérifier leur adéquation et leur conformité à la confirmation de commande émise est réputé avoir accepté inconditionnellement la livraison.
- 14.8 Les plaintes concernant les vices cachés doivent être communiquées à CloudCuddle par écrit dans les 10 jours ouvrables (2 mois dans le cas d'un consommateur) après la découverte du défaut.
- 14.9 De légers écarts concernant la qualité, les couleurs, la finition, la taille et autres ne constituent jamais un motif de réclamation.
- 14.10 Les déviations ou les dommages résultant de l'usure normale, d'une utilisation inappropriée par le client, les plaintes résultant d'une utilisation du produit non conforme au mode d'emploi ou les produits pour lesquels le client a effectué indépendamment des réparations et/ou des modifications du produit livré ne constituent jamais non plus un motif de plainte.
- 14.11 Le client est tenu de vérifier les produits livrés par rapport à la confirmation de commande que nous lui avons fournie et les réclamations doivent donc être basées sur les écarts des produits livrés par rapport à cette confirmation de commande.
- 14.12 En cas de réclamation considérée justifiée, nous sommes à tout moment en droit de remplacer les produits en question par d'autres produits ou - à notre discrétion - de fournir au client une compensation en espèces à hauteur de la valeur de la facture des produits rejetés, étant entendu que le client ne peut y prétendre que s'il garde les produits en question à notre disposition et nous les remet à notre première demande.
- 14.13 Les produits ne peuvent être renvoyés à CloudCuddle qu'après que CloudCuddle ait accordé au Client la permission écrite de le faire. Cela s'applique également au droit d'achat à distance, où le consommateur a le droit de renvoyer le produit sans frais dans un délai de 14 jours. Les frais de renvoi non autorisés ou non fondés sont explicitement à la charge du client. Dans de tels cas, nous sommes en droit de facturer



les produits à des tiers aux frais et risques du client, ou de les tenir à la disposition du client dans les mêmes conditions.

- 14.14 Le client est tenu d'emballer et d'expédier les produits à retourner avec soin et de les assurer. Il est responsable de tout dommage qui nous est causé par sa négligence à cet égard.
- 14.15 En ce qui concerne les coûts liés aux retours non autorisés et les mesures prises par nous à cet égard, la spécification que nous devons soumettre est contraignante pour le client, sauf si le client apporte la preuve du contraire.
- 14.16 Toute réclamation en vertu du présent article se prescrit par deux ans après la date de la facture relative à la livraison dans laquelle étaient inclus les produits pour lesquels le client souhaite faire une réclamation.
- 14.17 Si le client ne s'est pas acquitté de ses obligations de paiement envers nous, pour quelque raison que ce soit, il n'a pas le droit d'introduire les réclamations visées au présent article pendant la période où il est en retard de paiement. Ces plaintes ne peuvent pas être déposées après coup.

15. Dispositions spéciales pour les prototypes ou les produits d'essai

- 15.1 Sauf accord contraire, la réalisation de tests, la demande de permis et l'évaluation de la conformité des instructions du client aux normes légales ou de qualité ne font pas partie de la mission de CloudCuddle lors de la livraison de produits d'essai ou de test.
- 15.2 Les dispositions générales concernant la garantie et la responsabilité ne s'appliquent pas aux produits d'essai livrés par CloudCudd.
- 15.3 CloudCuddle n'accepte, sauf intention ou négligence grave, aucune responsabilité, quelle qu'elle soit pour les blessures ou dommages causés par l'utilisation des produits d'essai ou de test.
- 15.4 CloudCuddle ne fournit pas de garantie sur les produits d'essai ou de test.
- 15.5 CloudCuddle indiquera par écrit pour quelles livraisons il s'agit de produits de test ou d'essai.
- 15.6 Le client accepte que :
- le prototype ou le produit testé puisse présenter des signes d'utilisation.
 - le prototype ou le produit testé sera utilisé comme décrit dans le manuel
 - il prend des mesures pour éviter ou limiter les blessures des occupants lors de l'utilisation de la tente-lit mobile.
- 15.7 Si un test ou un essai est réalisé conjointement avec plusieurs parties, CloudCuddle n'acceptera aucune responsabilité pour les dommages au produit du test ou de l'essai causés pendant le travail sur celui-ci, à l'exception d'une négligence grave ou d'une intention de la part de CloudCuddle.

16. Dispositions spéciales relatives aux produits d'essai pendant les périodes d'essai

- 16.1 Les dispositions générales concernant la garantie et la responsabilité ne s'appliquent pas aux produits d'essai livrés par CloudCudd pendant la période d'essai.
- 16.2 CloudCuddle n'accepte, sauf intention ou négligence grave, aucune responsabilité, quelle qu'elle soit pour les blessures ou dommages causés par l'utilisation des produits d'essai pendant la période d'essai.
- 16.3 CloudCuddle ne fournit pas de garantie sur les produits d'essai pendant les périodes d'essai.

16.4 CloudCuddle indiquera par écrit quelles livraisons sont concernées par les produits d'essai pendant des périodes d'essai.

16.5 15.6 Le client accepte que :

- a. le prototype ou le produit testé puisse présenter des signes d'utilisation.
- b. Le prototype ou le produit testé sera utilisé comme décrit dans le manuel
- c. il prend des mesures pour éviter ou limiter les blessures des occupants lors de l'utilisation de la tente-lit mobile.

16.6 Si une période d'essai est réalisée conjointement avec plusieurs parties, CloudCuddle n'acceptera aucune responsabilité pour les dommages au produit du test ou de l'essai causés pendant le travail sur celui-ci, à l'exception d'une négligence grave ou d'une intention de la part de CloudCuddle.

16.7 Les produits d'essai fournis par CloudCuddle doivent être retournés dans les 7 jours à la fin d'une période d'essai. Pour chaque jour où les biens sont retournés plus tard que convenu, CloudCuddle facturera 50 €, -, qui seront immédiatement dus et payables.

17. Dispositions spéciales pour les produits loués

17.1 La période de location maximale est d'un mois et sera consignée par écrit dans un contrat de location entre CloudCuddle et le locataire.

17.2 Pour la location de produits, CloudCuddle facturera les loyers convenus dans le contrat de location. Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour les coûts de réparation et les dommages éventuels, comme indiqué dans le contrat de location.

17.3 La livraison est effectuée par CloudCuddle sauf si le client récupère et renvoie le produit lui-même, auquel cas les frais d'expédition seront perdus.

17.4 Si les parties ont convenu que CloudCuddle livrera le produit de location à un endroit spécifié par client, le client doit s'assurer qu'une personne est présente le jour de livraison convenu à l'adresse de livraison convenue pour recevoir le produit loué.

17.5 En cas de livraison à une adresse de livraison fournie par le client, CloudCuddle s'engage à faire tout son possible pour livrer le produit loué dans le délai de livraison convenu. Les périodes indiquées ne doivent toutefois jamais être considérées comme des délais.

17.6 À partir du moment de la livraison et de tout montage et/ou installation du produit de location, le produit loué et son utilisation sont entièrement aux frais et risques du locataire.

17.7 Les frais de livraison et de retour par CloudCuddle sont à la charge du locataire.

17.8 Le produit loué est envoyé à la fin de la période convenue à l'article 17.1 et ou ramené par le locataire. Le Client reste responsable du produit de location à tout moment jusqu'à ce que le produit de location soit reçu par CloudCuddle.

17.9 Le client est tenu d'emballer et d'expédier les produits à retourner avec soin et de les assurer. Il est responsable de tout dommage qui nous est causé par sa négligence à cet égard.

17.10 Les produits mis à disposition par CloudCuddle dans le cadre d'un contrat de location doivent être retournés dans les 7 jours à la fin d'une période d'essai. Pour chaque jour où les biens sont retournés plus tard que convenu, CloudCuddle facturera 50,- €, qui seront immédiatement exigibles et payables.

18. Force majeure

18.1 Aux fins des présentes conditions générales de vente et de livraison, les définitions suivantes s'appliquent Force majeure :

- a) Situation d'urgence : guerre (civile), révolte, émeutes, catastrophes naturelles, etc.
- b) Mesures gouvernementales
- c) Grève, arrêt de travail, indisponibilité d'un ou plusieurs membres du personnel
- d) Problèmes de transport imprévus
- e) Pannes imprévues d'électricité, d'Internet, d'ordinateur et de télécommunication
- f) Force majeure des fournisseurs de [CloudCuddle](#)
- g) Le fait que les fournisseurs ne remplissent pas correctement leurs obligations, prescrites par le client de [CloudCuddle](#).
- h) La défectuosité du matériel, des logiciels et des matériaux de tiers prévus par le Client pour être utilisés par [CloudCuddle](#).

18.2 Les parties ne sont tenues à aucune obligation si elles se trouvent dans une situation de force majeure.

18.3 Les parties se consulteront dans les plus brefs délais afin de discuter, limiter et/ou prévenir les causes et conséquences de la situation de force majeure.

18.4 Une fois que la situation de force majeure a pris fin, toutes les obligations doivent continuer.

19. Responsabilité

19.1 Nous ne sommes jamais tenus d'indemniser le client, qui n'est pas un consommateur, pour les frais, dommages et intérêts résultant d'accidents corporels, ni d'indemniser le client pour les frais, dommages et intérêts résultant de dommages aux biens meubles et immeubles, la perte de la valeur ajoutée des produits livrés du fait qu'ils deviennent totalement ou partiellement inutilisables, causée directement ou indirectement au client ou à des tiers, à moins que le client ne démontre que le dommage est dû à une intention ou à une négligence grave de notre part, à l'exclusion explicite de notre personnel non-cadre.

19.2 Nous ne sommes jamais responsables à l'égard du client des dommages que celui-ci subit du fait de réclamations de tiers, y compris notre propre personnel, à la suite de dommages de quelque nature que ce soit causé par les produits livrés ou réapprovisionnés par nous.

19.3 Le client doit nous indemniser pour tous les dommages que nous subissons à la suite d'une demande de dommages-intérêts de la part de tiers, y compris le propre personnel du client, et à la suite de dommages découlant d'un produit fourni par nous ou livré.

19.4 Dans la mesure où notre responsabilité est engagée par des tiers visés au paragraphe précédent, pour des réclamations dont le client doit nous indemniser, ce dernier doit également nous rembourser intégralement tous les frais d'assistance juridique et autre que nous avons engagés dans le cadre de ces réclamations, comme la présentation d'une défense, la négociation, etc. Ces frais sont réputés s'élever à au moins 15 % des dommages réclamés, sans préjudice de notre droit de soumettre au client, pour remboursement, les frais réels raisonnables que nous avons engagés pour l'assistance juridique, etc.

19.5 Les clients du secteur des soins, notamment les soins psycho gériatriques, les soins aux handicapés mentaux, les soins psychiatriques et les soins hospitaliers, sont tenus de faire utiliser les produits à livrer ou à faire livrer par nos soins uniquement par du personnel qualifié connaissant les produits, l'utilisation correcte des produits et les risques liés à l'utilisation des produits, faute de quoi nous ne serons jamais responsables envers le client des dommages subis par celui-ci de ce fait.

- 
- 19.6 Le client ou le personnel engagé par lui est tenu de manipuler les produits fournis en tant qu'experts et de les utiliser correctement et en tout cas pas de manière abusive, et de ne pas les utiliser à une autre fin que celle à laquelle ils sont destinés selon les normes objectives ou les conditions associées, si le produit ne convient pas à un autre usage que celui indiqué dans le mode d'emploi ou à l'usage pour lequel les produits ont été fabriqués par nos soins.
- 19.7 À la demande du client ou de notre propre chef, nous sommes prêts à fournir au client des conseils spécifiques sur les produits à fabriquer et/ou à fournir par nos soins, ou sur leur utilisation, à condition que le client nous fournisse des informations complètes et détaillées sur l'utilisation prévue. Le client ne peut se targuer d'aucun droit découlant de ce conseil.
- 19.8 Si vous le souhaitez, nous fournissons un modèle d'échantillon, qui peut être utilisé par le client pendant une certaine période afin d'étudier ses possibilités d'application. À tout moment, le traitement des conseils donnés par nous ou l'utilisation de l'échantillon fourni à la demande du client se fait sous la propre responsabilité de ce dernier.
- 19.9 Sans préjudice des dispositions des articles 16.1 à 16.8, nous ne sommes jamais responsables envers le client d'un montant supérieur au montant du prix stipulé dans le cadre du contrat de la livraison des produits et matériaux qui ont indirectement ou directement donné lieu au dommage, y compris explicitement les dommages causés par des retards. Ce paragraphe ne s'applique explicitement pas au client, qui est également un consommateur, et qui réclame conformément à l'article 6:185 et suivants du Code civil néerlandais.
- 19.10 Si le paragraphe précédent est jugé déraisonnablement onéreux et est annulé ou si des dommages sont causés par des conseils incorrects, dans la mesure où ces conseils incorrects sont le résultat d'une intention ou d'une négligence grave de la part de CloudCuddle, la responsabilité sera dans tous les cas limitée au montant payé dans le cadre de l'assurance responsabilité civile souscrite par CloudCuddle, majoré de la franchise applicable.
- 19.11 CloudCuddle ne sera pas tenu de compenser tout dommage si, au moment où le dommage se produit, le client est en défaut de remplir toute obligation envers CloudCuddle.
- 19.12 Dans la mesure où nous avons fabriqué des produits conformément aux instructions du client, ce dernier nous indemniserà, sans préjudice des autres dispositions du présent article, pour toute réclamation fondée sur un défaut du produit fabriqué conformément à ces instructions. Dans tous les cas où le client est tenu de nous indemniser sur la base de cette disposition, il est également tenu, à notre première demande, de donner suite à notre demande d'indemnisation dans le cadre d'une procédure judiciaire.
- 19.13 Le droit de réclamer des dommages et intérêts pour tous les contrats régis par les présentes conditions générales s'éteint un an après la date de facturation, à moins qu'il n'existe une réclamation fondée sur l'article 6:185 et suivant du Code civil néerlandais (responsabilité produits), auquel cas les délais de l'article 6:191 du Code civil néerlandais s'appliquent.

20. Litiges et droit applicable

- 20.1 Tous les devis, offres et accords régis par les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. L'applicabilité de la Convention de Vienne 1980 (CISG) est expressément exclue.
- 20.2 Tout litige relatif à l'accord ou aux présentes Conditions générales sera de préférence réglé par arbitrage, tout ceci sans préjudice du droit de l'une ou l'autre partie de demander une provision dans le cadre d'une procédure d'injonction provisoire et sans préjudice du droit de prendre des mesures conservatoires.

20.3 Si les parties ne parviennent pas à conclure une convention d'arbitrage dans un délai raisonnable, elles doivent s'adresser au tribunal de La Haye, aux Pays-Bas.

20.4 Contribution au titre des emballages ménagers : chez CITEO. **FR323856_01RPVN**