

## **Conditions générales de la société Travion B.V.**

telles que déposées à la Chambre de Commerce de Gueldre centrale (NL) sous le numéro 09120764

### **Article 1. Applicabilité**

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les offres et tous les contrats conclus avec la société Travion B.V., également dénommée ci-après : « le vendeur » ou Travion, entre autres les contrats d'achat et de vente ainsi que les livraisons de biens et de services. Le cocontractant de Travion, également dénommé ci-après : l'acheteur, accepte l'applicabilité des présentes conditions par le simple fait qu'il passe une commande. Les conditions générales ou spécifiques utilisées par l'acheteur sont expressément rejetées par le vendeur. Au cas et dans la mesure où une offre et/ou un contrat conclu entre l'acheteur et le vendeur comporterait des dispositions qui divergent des présentes conditions sans que l'applicabilité des présentes conditions soit expressément exclue, les autres dispositions des présentes conditions demeureront intégralement en vigueur. Le texte néerlandais des Conditions générales est déterminant à tout moment pour l'interprétation desdites conditions. Les versions en français, en anglais, en allemand et en espagnol des présentes Conditions générales sont données uniquement à titre d'information et ne sont constitutives d'aucun droit.

### **Article 2. Offres, prix, conseils et commandes**

Toutes les offres sont sans engagement. Tous les prix sont nets au comptant dans la monnaie indiquée dans l'offre, sans réduction et hors taxes dues au moment de la livraison. Si une commande est passée sans qu'un prix ait été expressément convenu, ladite commande est exécutée au prix en vigueur lors de l'exécution de la commande. Le vendeur est habilité à tout moment à refuser des commandes. Le vendeur en notifiera l'acheteur dans les 3 jours ouvrables à compter de la date de la commande. Les listes de prix sont remises à titre indicatif et peuvent être modifiées à tout moment. Les prix et délais de livraison sont basés sur les circonstances en vigueur au moment de leur remise. Au cas où ces circonstances se modifieraient après la conclusion du contrat, mais avant l'exécution de celui-ci, le vendeur serait habilité à facturer à l'acheteur les frais découlant de la modification en question. Les conseils et/ou choix de produits proposés par le vendeur ne confèrent aucun droit. Les contrats ou commandes qui découlent des avis en question sont de la responsabilité de l'acheteur.

L'acheteur est au courant du fait que Travion est considéré par certains fabricants comme un distributeur non officiel et que de ce fait il est possible que l'utilisateur final des produits ne puisse pas participer à des réductions (supplémentaires), promotions, etc. ou à d'autres règlements des fabricants, car il se peut qu'une condition posée soit l'achat des produits par le biais des canaux de vente désignés officiellement par le fabricant. L'acheteur renonce irrévocablement à toute prétention sur Travion, à quelque titre que ce soit, au cas où le client de l'acheteur ou l'utilisateur final des produits engagerait la responsabilité de l'acheteur en la matière.

### **Article 3. Livraison**

1. Le vendeur est habilité à tout moment à livrer une commande par lots et à exiger le paiement de chaque lot.
2. Le vendeur répond à son obligation de livraison en offrant une fois les biens à l'acheteur. Le rapport établi par la personne qui a effectué le transport forme le justificatif intégral de l'offre de livraison.
3. Si l'acheteur refuse de réceptionner les biens, les coûts du fret de retour et de l'entreposage ainsi que les autres frais nécessaires sont à la charge de l'acheteur. Le vendeur est tenu d'offrir encore une fois les biens, après que les coûts visés dans la phrase précédente, le prix d'achat et les frais de nouvelle offre des produits lui ont été entièrement payés. Le vendeur est habilité à suspendre la livraison (suivante) tant que l'acheteur n'a pas approuvé une ou plusieurs commandes antérieures, ou a omis de les réceptionner et/ou n'a pas satisfait à une quelconque de ses obligations envers Travion.
4. Si aucun délai de livraison n'a été convenu pour une livraison sur demande, un délai de 1 mois maximum s'applique à compter du jour de conclusion du contrat d'achat. À l'issue de ce délai, ou du délai convenu pour la livraison sur demande, le vendeur a le droit d'exiger le paiement immédiat des biens vendus sur demande.

#### **Article 4. Retard de livraison**

1. Les délais de livraison indiqués ne sont pas des délais fatals. Ils sont uniquement remis à titre indicatif et ne sont donc pas contraignants. Le vendeur met tout en œuvre pour exécuter la mission dans le délai indiqué. Un retard de livraison ne peut en aucun cas entraîner une amende, des dommages-intérêts, l'annulation ou la résolution du contrat. Une prestation non exécutée à temps n'autorise pas l'acheteur à ne pas respecter une quelconque obligation découlant du contrat.
2. Néanmoins, s'il a été stipulé lors de la conclusion du contrat que la livraison sera effectuée à une date précise et que l'acheteur a fait savoir par écrit au vendeur que ladite date ne peut en aucun cas être dépassée, l'acheteur est habilité, après que le délai convenu s'est écoulé sans que la livraison n'ait eu lieu, à résilier le contrat sans intervention judiciaire. La résiliation du contrat ne peut en aucun cas donner lieu à une amende ou des dommages-intérêts sous quelque forme que ce soit. Les dates de livraison convenues sont des dates cibles, à moins qu'il n'en ait expressément été convenu autrement.

#### **Article 5. Paiements**

1. L'acheteur est tenu de régler les factures du vendeur dans le délai de paiement indiqué sur la facture. Les paiements doivent être effectués sans suspension, réduction ou compensation quelconques. Seuls sont valables les paiements effectués selon les modalités indiquées par le vendeur.
2. Si l'acheteur ne règle pas à temps le montant dû de la facture, il est en défaut sans nécessité d'une mise en demeure et il est redevable au vendeur d'un intérêt de 1,25 % du montant de facture resté impayé pour tout mois ou partie de mois pendant lequel/laquelle le délai de paiement est dépassé.
3. Dans le cas visé au paragraphe précédent, le vendeur est en outre habilité à résilier le contrat en tout ou en partie et toutes les autres créances du vendeur sur l'acheteur, à quelque titre que ce soit, sont immédiatement exigibles. Le vendeur est en outre habilité à exiger de l'acheteur tous les frais, tant judiciaires qu'extrajudiciaires, causés par le non-paiement par l'acheteur. Les frais extrajudiciaires sont fixés à 15 % du montant à exiger, à savoir le montant de la facture majoré des intérêts mentionnés au paragraphe 2 du présent article, avec un minimum de 500,00 EUROS.
4. Si le vendeur a saisi les tribunaux pour recouvrer sa créance et qu'il obtient totalement ou partiellement gain de cause, l'acheteur est tenu de rembourser au vendeur les frais réellement engagés dans ladite procédure. Ils incluent les honoraires d'avocats, des mandataires judiciaires et le tarif forfaitaire, ainsi que les honoraires des arbitres ou conseillers émettant des avis contraignants, même si les frais en question dépassent une éventuelle condamnation aux dépens en vertu de l'article 237 et suivants du Code de procédure civile néerlandais.
5. Le vendeur est habilité à tout moment à transférer ou à mettre en gage auprès de tiers ses créances sur l'acheteur.
6. Si le vendeur demande la mise en faillite de l'acheteur, ce dernier est redevable, en sus du montant dû, des frais judiciaires et/ou extrajudiciaires afférents aux demandes de mise en faillite.

#### **Article 6. Force majeure**

1. Le vendeur ne sera jamais tenu de rembourser des frais et dommages et intérêts s'il ne peut répondre à ses obligations envers l'acheteur en raison d'un cas de force majeure.
2. Par cas de force majeure, les parties entendent tous les faits et circonstances qui se trouvent hors de la zone d'influence et/ou de risque du vendeur et/ou en vertu desquels l'exécution du contrat ne peut raisonnablement être exigée du vendeur, y compris (mais sans s'y limiter) toute entrave au trafic et contamination ou risque de contamination, incident technique, défauts ou dommages aux moyens de production, grève ou actions similaires, défaillances (imputables ou non) de la part des tiers auxquels le vendeur a fait appel, mesures des pouvoirs publics, ainsi que tout manque de matières premières, difficultés ou retards d'approvisionnement en matières premières ou produits semi-finis, guerre ou menace de guerre, indépendamment du fait que les Pays-Bas y sont directement ou indirectement associés, mobilisation générale ou partielle, état de siège, émeutes, sabotage, inondation, incendie ou autres destructions dans les usines ou dépôts, grève du personnel et lock-out.
3. Sans préjudice de ses autres droits, le vendeur est habilité lors d'un cas de force majeure à résilier le contrat pour la partie non encore exécutée, sans être tenu de verser une indemnisation quelconque.
4. Si le vendeur a satisfait partiellement à son obligation, il est habilité à facturer une partie proportionnelle du prix convenu sur la base des travaux déjà effectués et des frais engagés.

**Article 7. Paiement anticipé/caution**

Le vendeur est habilité à tout moment à exiger un paiement anticipé ou une caution de l'acheteur avant de procéder à la livraison ou à des livraisons ultérieures. Si l'acheteur demeure en défaut de verser le paiement anticipé ou la caution exigés, le vendeur est déchargé de toute obligation de livraison, sans préjudice de son droit au remboursement de tous les dommages, frais et intérêts par l'acheteur.

**Article 8. Réserve de propriété**

Tous les biens livrés demeurent la propriété du vendeur jusqu'au paiement complet par l'acheteur de toutes les créances - au titre de la livraison en question ou de livraisons antérieures - détenues par le vendeur sur l'acheteur. Les biens peuvent être réclamés immédiatement par le vendeur si l'acheteur n'a pas satisfait à ses obligations ou si le vendeur a des raisons de supposer que l'acheteur ne satisfera pas à ses obligations. Les frais liés à la reprise des biens seront facturés à l'acheteur. La valeur des biens repris sera créditée sur la base de la valeur que les biens s'avèrent avoir lors de leur reprise.

**Article 9. Marques et emballage**

1. Le vendeur se réserve le droit de doter l'emballage des biens de sa propre marque et/ou de la marque de fabrique. Seuls les emballages en bon état renvoyés dans les six mois à compter de la date de la facture, franco domicile dépôt, et qui avaient été facturés, seront remboursés à l'acheteur à la valeur calculée par le vendeur.
2. L'acheteur est informé du refus des emballages par écrit dans les 30 jours après réception, après quoi lesdits emballages sont tenus à sa disposition pendant une semaine, le vendeur étant libre ensuite de s'en défaire sans être tenu à des dommages et intérêts. Les emballages non calculés séparément sur la facture ne sont pas repris par le vendeur.

**Article 10. Conditions RMA**

Travion dispose d'un département Customer Support (service clientèle) pour les acheteurs. Ce département est chargé de traiter toutes les questions et plaintes éventuelles d'une manière correcte et efficace. Le département Customer Support joue un rôle d'intermédiaire et de soutien le cas échéant pour les questions concernant la garantie, mais Travion n'accorde pas de garantie sur les produits livrés.

**Article 10.1. Garantie, généralités :**

Travion n'accorde pas de garantie sur les produits livrés. Travion vend principalement des produits neufs et non utilisés, également dénommés « new retail ». Ces produits ont une garantie d'usine, le fabricant/détenteur de marque accordant à l'utilisateur (final) une garantie sur ses produits.

**Article 10.1.1. Garantie d'usine sur les produits new retail**

L'acheteur peut consulter les conditions de la garantie d'usine sur le site Internet du fabricant concerné, en général avec le numéro d'article et de série.

**Article 10.1.2. Garantie d'usine sur d'autres conditions de produit (HP).**

Certains fabricants distinguent d'autres conditions du produit, outre le produit neuf, et peuvent donc proposer d'autres conditions de garantie.

**HP Renew**

HP accorde une garantie d'usine HP complète, identique à celle des produits new retail, sur les produits du programme HP Renew (programme officiel de HP).

Des informations complémentaires sur HP Renew sont disponibles sur le site Internet de HP [www.hp.com](http://www.hp.com).

**HP Spare**

Les produits HP sont parfois également disponibles dans le cadre du programme HP Spare.

La garantie sur ces articles est plus courte que la garantie habituelle, à savoir :

- La période restante du produit dans lequel l'article en question est installé, ou ;
- 90 jours Parts Replacement Warranty.

Des informations complémentaires sur HP Spare sont disponibles sur le site Internet de HP, [www.hp.com](http://www.hp.com).

**Article 10.1.3 Garantie limitée sur d'autres conditions de produit**

Les produits sont parfois disponibles dans plusieurs conditions. Travion concentre ses activités sur le new retail, mais peut également fournir les produits demandés dans d'autres conditions si l'on en fait la demande ou que cela n'est pas possible autrement. La (durée de) garantie sur ces produits diffère de celle sur les produits neufs :

**Vrac**

Les produits en vrac concernent tant des produits neufs que presque neufs dont l'emballage d'origine n'était plus intact. Le produit a donc été emballé ensuite dans un emballage vrac.

Les produits avec une condition Vrac ont une garantie Carry-in. Cela signifie que les produits défectueux peuvent être retournés dans un délai de 90 jours, au compte et au risque de l'acheteur.

**Refurb**

Les produits « Refurb » sont des produits d'occasion mais testés. Ils peuvent provenir de configurations utilisées, de démos ou avoir été désinstallés de nouvelles configurations (new pulls).

Les produits avec une condition Refurb ont une garantie Carry-in. Cela signifie que les produits défectueux peuvent être retournés dans le délai imparti de 90 jours, au compte et au risque de l'acheteur.

**Article 10.2 Motifs RMA**

L'acheteur peut avoir différentes raisons de vouloir retourner les produits.

**Article 10.2.1. Biens défectueux (REP)**

Dans le cas d'articles défectueux, l'acheteur doit joindre à l'appareil une description précise de sa plainte en utilisant un formulaire RMA.

Une description telle que : « défectueux » / « ne fonctionne pas » est insuffisante. Les fournisseurs posent comme condition l'envoi d'une « page d'état » de l'article défectueux. L'acheteur est au courant du fait que le département Customer Support traitera les biens défectueux en suivant les conditions et directives de ses fournisseurs et/ou des fabricants du produit (garantie d'usine). Les biens défectueux retournés selon des modalités qui ne satisfont pas aux conditions et directives en question seront renvoyés à l'acheteur sans être examinés. L'acheteur reconnaît en outre qu'un appel à la garantie peut être rejeté s'il est constaté qu'il est question d'un taux de rejet supérieur à la moyenne (c'est-à-dire le rapport entre la quantité de marchandises achetée chez Travion et le nombre total de biens défectueux). Travion n'examine pas ni n'accepte les renvois de produits qui n'ont pas été achetés chez Travion.

**Article 10.2.2 DOA (Dead On Arrival) (DOA)**

L'acheteur est tenu d'effectuer un renvoi DOA dans les 5 jours à compter de la réception du produit en question, accompagné du formulaire DOA éventuel du fabricant, faute de quoi il perd tous ses droits en la matière.

**Article 10.2.3 HP DOA spécifique : (HP DOA)**

Le renvoi DOA d'un appareil HP doit être accompagné d'un formulaire d'autorisation HP DOA valable. Veuillez lire attentivement les conditions figurant sur le formulaire en question et contrôlez les données quant à leur exactitude. Cela permet d'éviter des malentendus après coup. L'acheteur est tenu d'effectuer un renvoi HP DOA dans les 5 jours à compter de la date du formulaire d'autorisation DOA, faute de quoi il perd tous ses droits en la matière. Dans ce cas, Travion renvoie le produit à l'acheteur avec le formulaire qui l'accompagne. Le règlement DOA ne prévoit pas automatiquement la remise d'une note de crédit.

**Article 10.2.4. Livraison incorrecte - ne correspond pas à la commande (FV/VL)**

Une livraison incorrecte peut être :

- Une quantité manquante : quantité livrée inférieure à celle commandée et/ou indiquée sur le bordereau d'expédition.
- Une quantité en excédent : quantité livrée supérieure à celle commandée et/ou indiquée sur le bordereau d'expédition.
- Une livraison incorrecte : le produit livré n'est pas le produit commandé.

Dans le cas d'une livraison incorrecte, l'acheteur est tenu d'en avertir le vendeur dans les 2 jours ouvrables suivant la réception du produit, faute de quoi il perd tous ses droits en la matière. L'acheteur ne peut pas non plus faire valoir ses droits si l'emballage du produit en question a été ouvert, ou si le produit a été utilisé.

Il n'est pas possible :

- de traiter les notifications reçues par Travion après ce délai de 2 jours ouvrables.
- de reprendre les articles qui ont été ouverts, ou utilisés brièvement ou partiellement.
- de retourner des produits sans numéro RMA.

**Article 10.2.5. Commande erronée (VB)**

Dans le cas de produits commandés par erreur par l'acheteur, ce dernier peut demander au vendeur si ce dernier veut et/ou peut reprendre les biens. Après avoir pris une décision, le vendeur applique l'échelle suivante :

<u>Notification</u>	<u>Frais de restockage</u>
< 5 jours ouvrables	10 %*
Entre 5 et 10 jours ouvrables	15 %*
> 10 jours ouvrables	N'est plus prise en considération
* 15,- EUROS pour frais d'administration. Toujours facturés.	

Les produits spécialement achetés par Travion pour l'acheteur (donc en dehors de l'assortiment standard) ne peuvent pas être retournés en vertu du règlement souple repris dans le présent article.

**Article 10.2.6. Dommages dus au transport (TA)**

- En cas de dommages visibles dus au transport, l'acheteur doit faire (faire) une annotation/remarque sur le bon de livraison à signer, et notifier également les dommages à Travion dans les 24 heures par écrit ou par e-mail (Customer Support : rma@travion.nl), faute de quoi l'expédition sera réputée avoir été reçue correctement et non endommagée.

**Article 10.2.7. Transports non visibles dus au transport (TA)**

Si les dommages dus au transport ne sont pas visibles et ne sont découverts qu'après l'ouverture du carton ou de la palette, l'acheteur est tenu de le communiquer à Travion par écrit ou par e-mail dans les 2 jours ouvrables (Customer Support : rma@travion.nl), faute de quoi l'expédition sera réputée avoir été reçue correctement et non endommagée.

**Article 10.2.8. Demande d'un RMA / numéro RMA**

Vous pouvez demander votre RMA simplement et rapidement par le biais de notre site Internet : [www.travion.nl/account/rma/form](http://www.travion.nl/account/rma/form) ou téléphoner au département Customer Support ou à votre responsable de compte.

**Article 10.2.9. Prescriptions d'expédition**

Le numéro d'envoi retour doit être mentionné clairement sur les documents d'emballage. Toujours effectuer l'envoi retour en suremballage.

Les envois retours sont uniquement acceptés si :

- l'article et l'emballage sont intacts et l'autocollant de produit n'est pas recouvert.
- l'emballage n'a pas été fermé et/ou collé avec du ruban adhésif imprimé.
- l'article et l'emballage ne comportent pas d'inscriptions au stylo ou au feutre.
- l'article est complet.
- l'article se trouve dans l'emballage d'origine.
- Nous nous réservons le droit de vous livrer à la place un produit réparé ou de remplacement.
- Une copie du formulaire RMA + numéro RMA doit être retournée avec l'article.

L'expéditeur assume l'entière responsabilité des biens renvoyés.

L'expéditeur est tenu d'affranchir suffisamment l'envoi.

Nous vous conseillons d'assurer et de faire envoyer l'envoi par recommandé par votre transporteur.

**Article 10.2.10. Adresse retour**

Travion BV

T.a.v. Afd. Service Desk

Mention : [numéro RMA]

Bijsterhuizen 21-64

6604 LG Wijchen

Pays-Bas

**Article 11. Utilisation du site Internet et de la boutique en ligne**

En complément aux dispositions des présentes conditions générales, les « *Conditions d'utilisation du site Internet et de la boutique en ligne de Travion B.V.* » s'appliquent aux contrats conclus par le biais du site Internet et de la boutique en ligne de Travion B.V.. Lesdites conditions peuvent être consultées sur [www.travion.nl](http://www.travion.nl) ou demandées auprès de votre responsable de compte par courriel ou téléphone.

**Article 12. Transport**

Les commandes d'un montant supérieur à 680,00 EUROS hors TVA sont livrées franco domicile. Les commandes d'un montant inférieur ne sont pas livrées franco domicile, mais comportent un supplément (de fret ou traitement) de 15,00 EUROS hors TVA par commande sur le territoire des Pays-Bas. Pour les commandes/envois hors des Pays-Bas, les frais additionnels sont fixés d'un commun accord par les parties avant l'envoi de la commande. Le transport des marchandises a toujours lieu au compte et aux risques du vendeur.

**Article 13. Réclamations**

1. L'acheteur est tenu de contrôler les produits livrés par Travion immédiatement à leur réception. Toute réclamation concernant des défauts visibles des produits (y compris mais sans s'y limiter les réclamations portant sur les quantités, dimensions, poids, emballage, qualité et prix calculé) doit être présentée par l'acheteur au plus tard dans les deux jours ouvrables à compter de la réception, faute de quoi l'acheteur perd tous ses droits en la matière et Travion est réputée avoir entièrement satisfait à ses obligations.
2. En ce qui concerne les défauts non visibles des produits, un délai de réclamation de deux jours ouvrables s'applique également, étant entendu que ledit délai commence le jour où l'acheteur / donneur d'ordre a découvert, du moins aurait dû découvrir le défaut.
3. Les réclamations de quelque nature que ce soit ne suspendent pas les obligations de paiement de l'acheteur et peuvent uniquement être communiquées au vendeur par écrit et dans les délais mentionnés dans les présentes conditions.
4. Aucune réclamation n'est recevable si l'acheteur a procédé au traitement des produits ou les a livrés à des tiers.
5. Il incombe à l'acheteur d'apporter la preuve que les biens concernés par la réclamation sont ceux qui ont été livrés par le vendeur.

**Article 14. Responsabilité**

1. La responsabilité du vendeur se limite au montant versé dans le cas en question au titre de l'assurance ou des assurances qu'il a conclues, majoré de la franchise appliquée par son contrat d'assurance. Si, pour quelque raison que ce soit, aucun dédommagement n'est versé par la ou les assurances en question, la responsabilité du vendeur se limite au montant de la facture qui a été facturé à l'acheteur dans les douze mois précédant l'évènement créant la responsabilité, ce avec un maximum de 100.000,00 € (en toutes lettres : cent mille euros). La responsabilité du vendeur n'est jamais engagée pour les dommages sous forme de pertes de chiffre d'affaires ou de revenus, baisse de goodwill ou tout autre dommage indirect ou consécutif quelconque.
2. La limitation de responsabilité décrite au paragraphe précédent ne s'applique pas en cas de dol ou de faute intentionnelle du vendeur.
3. L'acheteur garantit le vendeur, son personnel et les auxiliaires auxquels il a fait appel pour l'exécution d'un contrat contre toute réclamation de la part de tiers, découlant de ou en relation avec la livraison (ou la livraison à des tiers) des produits. L'acheteur est tenu de s'assurer et de rester assuré de manière suffisante en la matière.
4. Toute revendication de l'acheteur à l'égard du vendeur, à l'exception de celle reconnue par le vendeur, devient caduque du seul fait qu'une période de 12 mois s'est écoulée depuis la survenue de ladite revendication.

**Article 15. Droit applicable et litiges**

1. Tout contrat conclu entre les parties sera soumis au droit néerlandais à l'exclusion de tout autre. L'applicabilité de la Convention sur la vente internationale de marchandises est expressément exclue.
2. Tous les litiges entre les parties seront exclusivement tranchés par le tribunal à Arnhem, dans la mesure où ils relèvent de la compétence d'un tribunal et dans la mesure où la loi n'a pas déclaré par des dispositions législatives impératives un autre tribunal compétent en la matière.