



Le présent document contient les conditions générales de fourniture de Services ou de Produits (ci-après dénommées : les « Conditions ») par le Fournisseur à l'Acheteur. Ces Conditions s'appliquent à tous les Contrats et à tous les actes (juridiques) entre le Fournisseur et l'Acheteur, même si ces actes (juridiques) ne mènent pas à un Contrat ou ne s'y rapportent pas. Nonobstant l'applicabilité des conditions d'utilisation du Fournisseur, et sauf convention contraire expresse par écrit ou par voie électronique, l'applicabilité d'autres conditions générales est exclue.

En cas de contradiction entre le texte du Site Internet, des annonces ou tout autre déclaration du Fournisseur et des présentes Conditions, ce sont ces dernières qui prévalent. Le Contrat auquel les présentes conditions s'appliquent peut contenir des dispositions qui diffèrent de celles des présentes Conditions. Dans ce cas, ce sont les conditions du Contrat qui sont d'application.

La conclusion d'un Contrat avec le Fournisseur implique la lecture intégrale ainsi que l'acceptation totale et inconditionnelle des Conditions.

1. Définitions

Dans les présentes Conditions, les termes qui commencent par une majuscule sont définis comme suit :

Acheteur : la personne physique ou morale qui, dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle, conclut ou souhaite conclure le Contrat avec le Fournisseur, ou pour laquelle le Fournisseur fait une offre ou effectue une livraison ou une prestation, ainsi que son ou ses ayants cause.

Service : toute activité à réaliser par le Fournisseur dans le cadre du Contrat, ainsi que tous les matériaux et résultats produits dans le cadre du processus qui sont destinés à l'Acheteur ;

Formulaire : document électronique qui reprend une spécification détaillée du Service ou du Produit, qui sert à passer une commande pour le Service ou le Produit ou qui permet de commander ou de réserver le Service ou le Produit ;

Fournisseur : l'entité qui met les Produits ou les Services à disposition par le Site Internet, qui fournit des informations à leur sujet ou avec laquelle l'Acheteur a conclu un Contrat pour ces Produits ou Services, à savoir Dustin Belgium, établie à Nieuwlandlaan 111/203, 3200 Aarschot et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0841.648.610, ou son ou ses ayants cause ;

Contrat : le contrat entre l'Acheteur et le Fournisseur relatif à la fourniture de Services ou de Produits, qui se compose des Conditions ainsi que du Formulaire ou de toute autre disposition ou déclaration d'application conforme aux Conditions valables en droit sur le rapport entre les Parties ;

Partie : chaque partie au Contrat ;

Produit : tout article proposé, livré ou à livrer par le Fournisseur dans le cadre du Contrat, ou tout produit pouvant être assimilé à un tel article en vertu de l'usage consacré, y compris les logiciels ;

Conditions : les présentes conditions générales.

Site Internet : le site Internet du Fournisseur : www.dustin.be ou tout autre site qui lui succéderait.

2. Modifications et compléments

21 Les modifications et les compléments à toute disposition d'un Contrat (y compris les Conditions) ne sont valables que s'ils sont convenus par écrit ou par voie électronique, et ne peuvent être prouvés que par ce moyen.

3. Communication

31 Toute communication entre le Fournisseur et l'Acheteur peut se faire par voie électronique, sauf dans la mesure où le Contrat (y compris les Conditions) ou la loi y déroge.

32 La version de la communication concernée enregistrée par le Fournisseur en fait foi, jusqu'à preuve du contraire par l'Acheteur.

33 Une communication électronique est réputée reçue le jour de son envoi, sauf preuve contraire apportée par le destinataire. Si la communication n'est pas reçue en raison de problèmes de livraison ou d'accessibilité liés à la boîte aux lettres électronique de l'Acheteur, le risque est à la charge de l'Acheteur.

4. Offre

41 Toutes les déclarations du Fournisseur, y compris les images, les dessins, les indications de capacités, les spécifications, les schémas, les prix, les listes de prix, les listes de matériel, les brochures et autres informations sur le Site Internet concernant les Services ou les Produits sont à titre indicatif et ne sont valables que dans le cadre d'une demande de réalisation d'offre.

42 Chaque Contrat est conclu sous la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des Produits ou des Services concernés.

5. Réalisation du Contrat



- 51 Les commandes passées au moyen du compte de l'Acheteur sont réputées avoir été passées par l'Acheteur et sont contraignantes.
- 52 Le Contrat est réalisé par la confirmation du Fournisseur de la commande de l'Acheteur ou par le début de l'exécution de la commande par le Fournisseur. La confirmation peut avoir lieu par voie électronique (par exemple par le Site Internet, le Formulaire, par e-mail ou par sms ou des technologies similaires) ou, si cela a été convenu, par écrit (par fax ou lettre). La confirmation de commande est réputée refléter fidèlement et intégralement le Contrat, à moins que l'Acheteur ne s'y oppose par écrit ou par voie électronique dans les trois jours ouvrables de la réception de la confirmation de commande.
- 53 Le Fournisseur a le droit d'assortir l'exécution d'une commande de conditions, comme par exemple un acompte ou un paiement anticipé, ou d'une autre garantie, et peut refuser une commande de l'Acheteur sans fournir de motif.
- 54 Tant que le Fournisseur n'a pas reçu de limite de crédit de la part de l'Acheteur, les livraisons sont uniquement effectuées contre paiement anticipé de la facture.

6. Prix et paiement

- 61 L'Acheteur paie le prix mentionné dans le Contrat pour les Produits ou Services qu'il a commandés. Le paiement se fait de la manière indiquée par le Fournisseur dans le Formulaire ou ailleurs sur le Site Internet, sans préjudice des dispositions de l'article 5.3.
- 62 Les prix s'entendent en euros, hors TVA, autres taxes dues aux autorités et frais d'expédition, qui sont toujours à la charge de l'Acheteur. Les prix mentionnés sur le Site Internet et dans les publicités sont susceptibles d'être modifiés sans préavis.
- 63 Le prix mentionné dans le Formulaire est contraignant, sauf si, entre le moment de la commande et celui de la livraison, il est question de circonstances qui modifient manifestement (augmentation/diminution) les facteurs objectifs de prix de revient (à savoir : modifications des prix des matériaux, modifications des prix des matières premières, modifications des prix de l'énergie, modifications des coûts salariaux, modifications des charges sociales, modifications des prix chez les fabricants, modifications des prix du transport et rareté sur le marché) des Produits commandés. Dans ce cas, le Fournisseur est autorisé à modifier (augmenter/diminuer) les prix en conséquence, mais seulement jusqu'à un montant ne dépassant pas 80 % du prix final. Toute modification de prix sera notifiée par le Fournisseur à l'Acheteur, après quoi l'Acheteur aura le droit de résilier le Contrat sans devoir respecter de délai de préavis ni payer de frais, à condition de le notifier par lettre recommandée au Fournisseur dans les 10 jours ouvrables qui suivent la date à laquelle l'Acheteur a été informé de la modification de prix.
- 64 Si l'Acheteur a opté pour le paiement sur facture et que le Fournisseur offre cette possibilité, l'Acheteur est tenu d'effectuer le paiement dans les 8 jours qui suivent la réception de la facture, à moins qu'un délai différent ne soit indiqué sur la facture. Les factures envoyées par la poste sont réputées reçues dans les 2 jours qui suivent le cachet de la poste pour les Acheteurs dans le Benelux et dans les 5 jours qui suivent le cachet de la poste pour les Acheteurs dans d'autres pays, sauf preuve du contraire par le destinataire.
- 65 Sauf convention contraire expresse et écrite, le paiement sera effectué sans compensation ni suspension à quelque titre que ce soit.
- 66 En cas de retard de paiement, le Fournisseur a le droit : (1) sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure ou à une notification, de facturer l'intérêt légal sur le montant total dû à compter de la date à laquelle le paiement aurait dû être effectué jusqu'à la date à laquelle le montant dû est reçu par le Fournisseur, majoré d'un supplément annuel de 3 % ; et (2) sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure ou à une notification, de facturer un montant forfaitaire de 10 % sur le montant de la facture impayée (hors TVA), avec un minimum de 175 EUR, sans préjudice du droit du Fournisseur de réclamer à l'Acheteur l'intégralité du dommage effectivement subi dans ce cas si le dommage effectivement subi est supérieur au montant forfaitaire. Le Fournisseur a également le droit, après mise en demeure, de transférer la créance à un tiers en vue de son recouvrement. Une mise en demeure peut être envoyée par voie électronique si l'Acheteur a opté pour le paiement électronique ou si le paiement a été effectué après réception d'une confirmation de commande électronique.
- 67 Tout ce que l'Acheteur paie sert d'abord à payer les intérêts ou les dommages-intérêts dus, et ensuite à payer les factures impayées les plus anciennes.

7. Réserve de propriété

- 71 Tous les Produits livrés par le Fournisseur restent la propriété du Fournisseur ou de ses sous-traitants jusqu'au paiement intégral du montant dû au titre du Contrat pour ces Produits, y compris les intérêts, les frais et les dommages-intérêts dus. Cependant, les risques de perte, de dommages ou de destruction de ces Produits, entre autres, sont intégralement supportés par l'Acheteur à compter de la livraison à ce dernier.
- 72 L'Acheteur est tenu de conserver séparément les Produits livrés qui sont la propriété du Fournisseur ou de les stocker autrement d'une manière qui permet de les individualiser.
- 73 L'Acheteur est tenu d'assurer et de maintenir assurés les Produits livrés qui sont la propriété du Fournisseur contre l'incendie, l'explosion et les dégâts des eaux, ainsi que contre le vol, et de présenter la police de cette assurance au Fournisseur si ce dernier en fait la demande.
- 74 Le présent article 7 ne s'applique pas aux Produits livrés par le Fournisseur par voie électronique.

8. Livraison

- 81 Tous les délais (de livraison) indiqués par le Fournisseur sont donnés à titre approximatif et ont été déterminés sur la base des données et des circonstances connues du Fournisseur au moment de la conclusion du Contrat. Les délais de livraison indiqués ne sont jamais des délais impératifs. Si une modification des données ou des circonstances, qu'elle soit prévisible ou non, entraîne un retard, la date de livraison sera reportée en



- conséquence, sans préjudice des dispositions relatives à la force majeure dans les présentes Conditions.
82. Un dépassement des délais de livraison indiqués par le Fournisseur, pour quelque raison que ce soit, ne peut en aucun cas donner le droit à l'Acheteur de prétendre à des dommages-intérêts ou de ne pas respecter une quelconque obligation lui incombant en vertu du Contrat concerné ou de tout autre Contrat connexe.
83. L'annulation de commandes n'est possible qu'après confirmation écrite ou par voie électronique du Fournisseur. En cas d'annulation, le Fournisseur a le droit de facturer 25 % du prix convenu des Produits, sans que cela n'affecte son droit à exiger un dédommagement pour le préjudice subi (par exemple, le manque à gagner).
84. L'Acheteur s'engage à ce qu'une personne soit présente au moment de la livraison (partielle) de la commande pour réceptionner les Produits. Ces Produits seront livrés des jours ouvrables et pendant les heures de bureau. Si les Produits s'avèrent non livrables, les coûts qui peuvent en résulter, à savoir les frais d'expédition supplémentaires, les frais administratifs ou les frais de réapprovisionnement, peuvent être facturés à l'Acheteur. Les articles 6.4 et 6.6 sont d'application sur le paiement de ces frais.
85. Si le Fournisseur garde les Produits en stock pour l'Acheteur, ces Produits seront conservés gratuitement pendant un mois. Si les Produits doivent rester en stock plus longtemps que le premier mois, le Fournisseur a le droit de facturer une indemnité mensuelle égale au taux d'intérêt légal, majorée de la couverture pour les frais de stockage et d'assurance encourus. Les frais totaux seront facturés par mois sur la base de la valeur moyenne des stocks de l'Acheteur.

9. Plaintes

91. L'Acheteur est tenu, après s'être assuré que le Produit livré est le bon, de vérifier que les Produits ne présentent pas de défauts immédiatement après la livraison. Les réclamations éventuelles relatives aux Produits livrés ne seront traitées par le Fournisseur que si elles ont été communiquées par le Site Internet dans les 8 jours ouvrables suivant la livraison, avec indication précise de la nature et de la cause des défauts et en mentionnant le numéro de la facture ou, à défaut, du bordereau d'expédition ou de la confirmation de commande. À l'expiration de ce délai, l'Acheteur est réputé avoir approuvé la livraison.
92. Si les Produits livrés par le Fournisseur dans le cadre du Contrat avec l'Acheteur présentent des défauts, l'Acheteur ne peut prétendre qu'à une réparation, un remplacement ou une réduction de prix, au choix du Fournisseur, sans que l'Acheteur ne puisse prétendre à une indemnisation complémentaire sauf s'il peut prouver le dommage de manière objective.
93. Les réclamations concernant les factures doivent être formulées par écrit ou par voie électronique dans un délai de 8 jours ouvrables à compter de la date de la facture. À l'expiration de ce délai, l'Acheteur est réputé avoir approuvé la facture.
94. Des écarts mineurs de qualité des Produits livrés, qui sont techniquement inévitables ou généralement acceptés dans le commerce, ne peuvent constituer un motif de réclamation ou de résiliation du Contrat.
95. Seuls les Produits complets, non ouverts et non endommagés, dans leur emballage d'origine, sans ruban adhésif (imprimé) et sans texte écrit sur l'emballage, peuvent être retournés dans le cas d'une situation telle que celle décrite au paragraphe 9.1. L'Acheteur assume toute la responsabilité concernant les Produits retournés. Sauf en cas d'erreur manifeste du Fournisseur, les frais de retour sont à la charge de l'Acheteur et le Fournisseur a le droit de facturer des frais de manutention pour les Produits retournés.
96. Seuls les Produits de démonstration (produits avec un emballage ouvert, légèrement endommagés ou réparés) qui s'avèrent défectueux à l'arrivée peuvent être renvoyés. Les conditions énoncées au paragraphe 9.1 s'y appliquent. Les frais de retour dans ce cas sont à la charge du Fournisseur.

10. Garantie

101. La garantie relative aux Produits livrés par le Fournisseur est limitée à la garantie accordée par le fabricant, tant en termes de contenu que de durée.
102. L'Acheteur n'a droit à une garantie du Fournisseur que si et pour autant qu'une garantie a été fournie au Fournisseur par son sous-traitant ou le fabricant.
103. Toute obligation de garantie s'éteint si l'Acheteur apporte lui-même ou fait apporter des modifications ou des réparations au Produit livré, ou en cas de dommage(s) ne résultant pas d'une utilisation normale.

11. Responsabilité

111. Le Fournisseur n'est jamais responsable des dommages indirects de l'Acheteur ou de tiers, y compris les dommages consécutifs, les pertes de chiffre d'affaires et de profit, les pertes de données et les dommages immatériels, liés au Contrat, ou qui en découlent, ou de l'utilisation par l'Acheteur des Produits ou des Services.
112. Sans préjudice des dispositions du Contrat, la responsabilité totale du Fournisseur envers l'Acheteur (y compris la responsabilité pour les actes ou négligences des employés, représentants ou sous-traitants du Fournisseur et y compris les réductions de prix, les re-livraisons ou toute autre chose similaire) sera limitée aux dommages directs à hauteur du prix effectivement payé pour les Produits ou Services concernés dans le cadre du Contrat au cours de la période des 12 derniers mois.
113. Sous réserve des dispositions de l'article 9, l'Acheteur sauvegarde le Fournisseur contre toute réclamation de tiers, pour quelque raison que ce soit, concernant l'indemnisation de dommages, des frais ou un remboursement d'intérêts relatifs au Contrat, aux Produits ou aux Services.
101. L'Acheteur est tenu d'introduire ses éventuelles réclamations dans les 8 jours ouvrables après la livraison des Produits auprès du Fournisseur, faute de quoi toutes les réclamations à ce titre seront annulées.
114. Les articles 11.1 et 11.2 ne s'appliquent pas si et dans la mesure où le dommage concerné a été causé volontairement ou par l'imprudence délibérée du Fournisseur ou de ses employés.



12. Force majeure

- 121 Une Partie n'est pas tenue d'exécuter une ou plusieurs obligations, autres que ses obligations de paiement, si elle est empêchée de le faire en raison d'un cas de force majeure, et ce, pendant toute la durée de la situation de force majeure. Par force majeure, nous entendons notamment un manquement qui n'est pas imputable aux tiers ou aux sous-traitants engagés, ainsi que toute situation sur laquelle la Partie concernée ne peut effectivement exercer un contrôle (décisif), même si la cause était prévisible.
- 122 Dès qu'il apparaît clairement que la situation de force majeure durera plus de trois (3) mois, l'autre partie a le droit de résilier le présent Contrat sans intervention judiciaire, sans être tenue à des dommages-intérêts.

13. Défaut et résiliation

- 131 L'Acheteur est réputé être en défaut de plein droit et la dette (résiduelle) est immédiatement exigible si : L'Acheteur ne respecte pas ou pas à temps une de ses obligations découlant du Contrat, notamment le paiement ; le Fournisseur a de bonnes raisons de craindre que l'Acheteur ne respectera pas ses obligations et ce dernier ne répond pas à une sommation écrite, avec indication de ces motifs, de se déclarer disposé à respecter ses obligations dans un délai raisonnable fixé dans la sommation ; L'Acheteur demande sa mise en faillite, est déclaré en état de faillite, procède au dessaisissement de ses actifs, ou tout ou partie de ses actifs sont saisis et cette saisie n'est pas levée dans les 10 jours de la saisie ; L'Acheteur procède à la cession ou au transfert de son entreprise ou d'une partie importante de celle-ci, ou décide de le faire, y compris l'apport de son entreprise à une entreprise à constituer ou déjà existante, ou procède au changement de la finalité ou à la dissolution de son entreprise, ou décide de le faire ; L'Acheteur est une personne physique et décède.
- 132 Dans les cas visés à l'article 13.1, le Fournisseur a le droit, sans être tenu à une indemnisation et sans préjudice des droits auxquels il peut prétendre, tels que les droits relatifs aux frais ou intérêts déjà échus et le droit à des dommages-intérêts, et sans qu'aucune mise en demeure ou intervention judiciaire ne soit nécessaire :
 - (a) De résilier le contrat, en tout ou en partie, en adressant une notification écrite à l'Acheteur ou ;
 - (b) De réclamer immédiatement tout montant dû par l'Acheteur au Fournisseur dans son intégralité ou ;
 - (c) D'invoquer la réserve de propriété en vertu de l'article 7.

14. Protection des données

- 141 Le Fournisseur s'engage à traiter toutes les données à caractère personnel qu'il reçoit de l'Acheteur conformément aux obligations légales relatives au traitement des données à caractère personnel, y compris le Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.
- 142 Si l'Acheteur souhaite plus d'informations concernant la politique de confidentialité du Fournisseur, il peut prendre contact avec le Fournisseur par e-mail (info@dustin.com) ou consulter la déclaration de confidentialité du Fournisseur sur le Site Internet (<https://www.dustin.be/nl/gdpr/>).

15. Droit applicable et juge compétent

- 151 Ces Conditions et le Contrat sont régis par le droit belge. L'applicabilité de la Convention de Vienne de 1980 (CVIM) est expressément exclue.
- 152 Tous les litiges entre les Parties sont soumis au tribunal (néerlandophone) compétent à Bruxelles.

16. Réexportation

- 161 Le client s'engage à ne pas vendre, exporter, réexporter, transférer ou disposer de toute autre manière des marchandises fournies en vertu du présent Accord ou en relation avec celui-ci à un pays, une entreprise ou un individu soumis à des sanctions ou à des restrictions de contrôle des exportations imposées par les Nations Unies, l'Union européenne, les États-Unis ou toute autre juridiction applicable.
- 162 Plus précisément, le client s'engage à ne pas vendre, exporter ou réexporter, directement ou indirectement, vers la Fédération de Russie ou la Biélorussie, ou pour utilisation dans la Fédération de Russie ou la Biélorussie, des biens, des technologies, des services ou des droits de propriété intellectuelle fournis en vertu du présent Accord ou en relation avec celui-ci qui relèvent du champ d'application de l'article 12g du règlement (UE) n° 833/2014 du Conseil.
- 163 Le Client s'engage à informer immédiatement Dustin s'il a connaissance d'une violation potentielle ou réelle de cette clause. Le client doit coopérer pleinement avec Dustin dans toute enquête sur de telles violations.
- 164 En cas de violation de cette clause, Dustin se réserve le droit de résilier tout accord avec le client immédiatement et sans préavis. Le client sera responsable de tous les dommages, coûts ou dépenses encourus par Dustin à la suite d'une telle violation, y compris, mais sans s'y limiter, les frais juridiques et les coûts associés aux enquêtes réglementaires ou aux mesures d'application.

17. Divers

- 171 Les dispositions du Contrat (y compris les Conditions) déterminent conjointement la relation juridique entre les Parties, remplacent tous les accords ou déclarations antérieurs du Fournisseur en rapport avec l'objet du Contrat et en constituent la preuve exclusive.
- 172 Sauf dans la mesure où cela serait inacceptable d'après les critères de la raison et de l'équité, les termes seront décisifs en premier lieu pour l'interprétation du Contrat. Si les termes, également lus conjointement, ne peuvent pas mener à une interprétation raisonnable dans les circonstances données, les intentions (commerciales) raisonnables des Parties serviront de critère d'interprétation. Une preuve contraire contre des termes à première vue imprécis, ainsi qu'une preuve visant des sources d'explication autres que les intentions commerciales raisonnables des Parties, n'est pas admise.
- 173 Le Fournisseur peut, à sa discrétion, faire appel à des tiers pour l'exécution du Contrat.

Dustin Belgique - Conditions générales



174. Le Fournisseur peut céder à des tiers les droits et obligations découlant du Contrat et en informera l'Acheteur. Si le transfert des obligations à un tiers n'est pas raisonnablement acceptable pour l'Acheteur, celui-ci a le droit de résilier le Contrat dans les 5 jours suivant la réception de la notification correspondante.
175. Si, de l'avis raisonnable du Fournisseur, une disposition essentielle des présentes Conditions est nulle ou inapplicable, le Fournisseur a le droit d'annuler le reste du contenu du Contrat, sauf dans la mesure où cela serait inacceptable d'après les critères de la raison et de l'équité dans les circonstances données.