

Conditions générales – Amstel Printing

12 octobre 2026 | Clients professionnels et consommateurs (B2B & B2C)

Article 1. Identité et définitions

1.1 Vendeur : Van Deyssel BV, exerçant sous le nom commercial Amstel Printing, établie Kattegat 50, 9723 JP Groningen, Pays-Bas, numéro d'immatriculation à la Chambre de commerce 66265738, numéro de TVA NL856470090B01, courriel : info@amstelprinting.nl.

1.2 Client : toute personne physique ou morale concluant un contrat. Consommateur : personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle. Client professionnel : tout autre client.

1.3 Les produits comprennent les articles standard, les imprimés, les produits personnalisés et les biens fabriqués sur commande. La forme écrite comprend le courrier électronique.

Article 2. Champ d'application et ordre de priorité

2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent lorsqu'elles ont été mises à disposition avant ou lors de la conclusion du contrat, sous une forme permettant leur conservation et leur consultation ultérieure.

2.2 En cas de contradiction, les accords individuels expressément convenus et confirmés par écrit prévalent sur les présentes conditions.

2.3 Les droits impératifs des consommateurs demeurent pleinement applicables. La nullité d'une disposition n'affecte pas la validité des autres dispositions.

Article 3. Offres et conclusion du contrat

3.1 Les descriptions des produits, options, quantités, prix, adresse de livraison et date de livraison estimée sont affichés avant le paiement. Les erreurs manifestes n'engagent pas le vendeur dans les limites autorisées par la loi.

3.2 Le contrat est conclu lorsque le vendeur accepte la commande, sauf si la procédure de commande applicable ou une disposition légale impérative prévoit autrement. Un accusé de réception automatique ne constitue pas nécessairement une acceptation définitive de spécifications impossibles à exécuter.

3.3 Les modifications d'une commande ou d'une adresse de livraison après acceptation ne sont possibles qu'après confirmation ; les éventuels frais supplémentaires raisonnables et changements de calendrier sont communiqués à l'avance.

Article 4. Fichiers graphiques et bons à tirer

4.1 Le client fournit les fichiers graphiques conformément aux spécifications publiées et garantit l'utilisation licite des textes, marques et images.

4.2 La production commence après réception des fichiers nécessaires et, le cas échéant, approbation expresse du bon à tirer. Le calendrier de production estimé peut donc être modifié.

4.3 L'approbation porte sur les éléments visibles dans le bon à tirer. Le vendeur demeure responsable des erreurs qui ne pouvaient raisonnablement pas être décelées sur celui-ci ou qui résultent de sa propre production.

4.4 Des variations usuelles de production et de couleur, clairement décrites au préalable, peuvent survenir, à condition que le produit reste conforme au contrat et aux exigences légales applicables.

4.5 Un bon à tirer numérique constitue un contrôle visuel ; le rendu à l'écran et le résultat imprimé peuvent différer en raison des matériaux, des techniques d'impression et des réglages colorimétriques. Seules les tolérances raisonnables expressément communiquées à l'avance s'appliquent ; les droits légaux relatifs à la conformité restent intacts.

Article 5. Prix et paiement

5.1 Les prix destinés aux consommateurs sont indiqués toutes taxes applicables et tous frais obligatoires compris avant la commande. Les prix destinés aux professionnels peuvent être indiqués hors TVA si cela est clairement précisé. Les frais d'expédition et autres frais sont communiqués avant la conclusion du contrat.

5.2 Le paiement s'effectue au moyen des modes de paiement proposés. Il ne sera pas imposé aux consommateurs de verser plus de 50 % à l'avance lorsque la loi l'interdit ; le paiement intégral anticipé choisi volontairement reste possible dans les limites légales.

5.3 Sauf accord contraire, les factures professionnelles sont payables dans les 30 jours suivant leur date d'émission. En cas de retard, les intérêts légaux, y compris les intérêts commerciaux légaux le cas échéant, ainsi que les frais de recouvrement légalement autorisés peuvent être dus.

5.4 En cas de retard de paiement d'un consommateur, un rappel gratuit accordant au moins quatorze jours conformément aux exigences légales est envoyé avant toute demande de frais de recouvrement extrajudiciaire.

5.5 Les paiements effectués via la boutique en ligne et les factures fondées sur des devis sont soumis aux conditions de paiement communiquées à l'avance. La limite légale relative aux acomptes obligatoires s'applique aux consommateurs.

Article 6. Délais de livraison, échéances et événements

6.1 Toutes les dates de production, d'expédition et de livraison indiquées sur le site, dans le configurateur, lors du paiement ou dans les échanges sont des estimations de planification. Une date choisie par le client ne constitue pas, à elle seule, une garantie expresse de livraison. Les droits légaux impératifs et les accords individuels expressément conclus restent applicables.

6.2 Lorsque le client sélectionne une option de production et/ou de livraison accélérée dans le configurateur ou lors du paiement, le supplément affiché est calculé automatiquement selon les options de produit et de livraison disponibles. Le client paie le traitement accéléré décrit ou le service choisi, et non une garantie inconditionnelle de livraison à une date précise. La date sélectionnée reste une date de livraison estimée. L'option, le supplément et les éventuelles restrictions sont communiqués avant la commande.

6.3 Les pannes techniques, défaillances des machines, pénuries de matériaux, erreurs d'impression, contraintes de capacité ainsi que les retards ou perturbations des transporteurs peuvent affecter le calendrier. Le vendeur informe le client d'un retard important dès que raisonnablement possible et recherche des solutions appropriées. Ces circonstances n'excluent pas automatiquement la responsabilité ni les droits légaux.

6.4 Le client est invité à signaler avant la commande toute date essentielle à l'usage prévu, notamment un salon professionnel, une campagne ou un événement. Le vendeur ne propose normalement pas de dates de livraison garanties. Si la livraison à une date déterminée est indispensable, les parties devraient examiner à l'avance si la commande est adaptée. Même sans garantie expresse, la loi ou des accords particuliers peuvent produire des effets lorsque le respect du délai était essentiel et connu du vendeur.

6.5 Pour les consommateurs, les règles légales relatives à la livraison, aux délais supplémentaires raisonnables, à la résolution du contrat et aux remboursements restent pleinement applicables. Pour les professionnels, les accords conclus et le droit applicable prévalent ; lorsque cela est approprié, le vendeur dispose d'une possibilité raisonnable d'exécuter son obligation ou de remédier au manquement.

6.6 Si une option payante de production et/ou de livraison accélérée n'a pas été exécutée conformément au service proposé et convenu lors de la commande, le client peut demander le remboursement approprié du supplément concerné. L'appréciation dépend du service convenu, de la cause du retard et du service effectivement fourni. Un retard n'entraîne

pas automatiquement le remboursement intégral du supplément dans tous les cas. Les droits légaux à l'exécution, à la résolution du contrat et à des dommages-intérêts restent applicables le cas échéant.

6.7 Une date estimée affichée lors du paiement, y compris lorsqu'une option accélérée est achetée, ne constitue pas en soi une date de livraison garantie. Le vendeur doit néanmoins exécuter avec diligence le service accéléré convenu, et les droits légaux en cas de livraison tardive demeurent applicables.

6.8 Lorsque le client indique avant la commande une date d'événement essentielle, le vendeur confirme par écrit, dans la mesure du possible, si la commande est compatible avec ce calendrier. Même en l'absence de confirmation d'une garantie de livraison, les circonstances peuvent établir que le respect du délai était essentiel.

Article 7. Expédition, adresses et transfert des risques

7.1 Le client doit vérifier les coordonnées de livraison saisies. Le vendeur demeure responsable de ses propres erreurs de saisie, de traitement et d'adressage.

7.2 Pour les consommateurs, le risque de perte ou d'endommagement n'est en principe transféré que lorsque le consommateur ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des biens, sous réserve des exceptions légales.

7.3 Pour les professionnels, le mode de livraison, le transfert des risques et les éventuels Incoterms sont expressément précisés dans le devis ou la confirmation de commande. À défaut, les règles légales s'appliquent ; une erreur d'adressage commise par le vendeur ne sera pas imputée au client.

7.4 En cas de problème de livraison, le client coopère raisonnablement à une tentative appropriée de résolution ; cette disposition ne limite pas les droits légaux à la résolution du contrat ou à des dommages-intérêts.

7.5 Une notification « expédié » ou un statut de suivi ne signifie pas nécessairement que les biens ont été livrés. Les règles légales relatives à la livraison et au transfert des risques s'appliquent aux consommateurs.

7.6 Si le client demande un changement d'adresse après la confirmation de commande, celui-ci n'est pris en compte qu'après confirmation du vendeur ; cela ne dégage pas le vendeur de sa responsabilité pour ses propres erreurs.

Article 8. Droit de rétractation des consommateurs

8.1 Dans les ventes à distance, les consommateurs disposent en principe d'un droit légal de rétractation de 14 jours à compter de la réception, sous réserve des exceptions légales. Les informations légalement requises et le formulaire type de rétractation sont mis à disposition séparément.

8.2 Le droit de rétractation est notamment exclu pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur, non préfabriqués et réalisés sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle, ou nettement personnalisés, lorsque toutes les conditions légales sont réunies.

8.3 L'exception au droit de rétractation n'affecte pas les droits relatifs aux produits défectueux, aux livraisons incorrectes ou à l'inexécution du contrat.

8.4 Pour les produits ouvrant droit à rétractation, le vendeur informe le consommateur avant la commande des modalités d'exercice, du délai, de la procédure de retour, des éventuels frais directs de retour et du formulaire type. Après une rétractation valable, les remboursements sont effectués conformément à la loi, y compris les frais de livraison standard initiaux lorsque cela est exigé.

8.5 Le consommateur peut se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée aux coordonnées indiquées ou, le cas échéant, au moyen de toute fonction de rétractation en ligne légalement requise. Le vendeur en accuse réception sur un support durable.

Article 9. Annulation et modification des commandes personnalisées

9.1 Pour les clients professionnels, l'annulation d'une commande personnalisée après confirmation n'est possible qu'avec un accord écrit. Le vendeur peut facturer les coûts effectivement engagés, démontrables et raisonnablement inévitables, dans les limites légales et en tenant compte des économies réalisées.

9.2 Pour les consommateurs, les règles légales s'appliquent ; les dispositions relatives aux biens personnalisés ne peuvent exclure les droits légaux de résolution du contrat.

9.3 Les travaux supplémentaires et les coûts résultant d'une modification demandée sont confirmés à l'avance.

Article 10. Conformité, réclamations et recours

10.1 Les produits doivent être conformes au contrat et aux exigences légales impératives. Les consommateurs conservent tous leurs droits légaux en matière de conformité et les recours correspondants.

10.2 Le client est invité à signaler rapidement les dommages de transport visibles ou les anomalies, de préférence avec des photographies ; l'absence de signalement immédiat ne porte pas atteinte aux droits légaux impératifs.

10.3 Les professionnels doivent examiner les biens dans un délai raisonnable et signaler les défauts dans un délai raisonnable après leur découverte. Lorsque cela est approprié, le vendeur doit pouvoir examiner le problème et proposer une solution adaptée, sans exclure les exceptions légales.

10.4 Les réclamations des consommateurs sont examinées selon les règles légales de conformité ; la réparation ou le remplacement gratuit, la réduction du prix ou la résolution du contrat sont possibles dans les conditions prévues par la loi. Un délai de notification court ne peut limiter ces droits.

Article 11. Responsabilité

11.1 Le vendeur répond des manquements qui lui sont imputables conformément à la loi, sous réserve des limitations ci-dessous, applicables exclusivement aux clients professionnels.

11.2 Pour les clients professionnels, la responsabilité au titre des dommages indirects, tels que les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires et d'opportunités commerciales, est exclue dans les limites autorisées par la loi. Cette exclusion ne s'applique pas en cas d'intention ou de faute délibérément téméraire de la direction du vendeur, ni lorsque son application serait autrement inacceptable.

11.3 Ces limitations ne restreignent pas les droits qui ne peuvent légalement être exclus, notamment les droits applicables aux consommateurs et la responsabilité pour dommages corporels lorsque son exclusion est interdite.

Article 12. Force majeure

12.1 La force majeure comprend uniquement les circonstances qui ne peuvent être imputées au vendeur selon le droit applicable. Les risques ordinaires de production ou de transport ne constituent pas automatiquement un cas de force majeure.

12.2 Le vendeur informe le client dès que possible et recherche des solutions raisonnables. Les droits légaux à l'exécution, à la résolution du contrat ou au remboursement restent applicables.

Article 13. Commandes internationales

13.1 Le pays de destination, les frais de livraison, les éventuelles formalités douanières, les droits d'importation et les responsabilités respectives sont communiqués avant la conclusion du contrat.

13.2 Pour les livraisons professionnelles hors des Pays-Bas, les parties peuvent convenir par écrit d'un Incoterm approprié en précisant le lieu et la version.

13.3 Le traitement de la TVA dépend des règles fiscales applicables et des conditions qui doivent pouvoir être justifiées ; la communication d'un numéro de TVA ne donne pas automatiquement droit à un taux de 0 %.

13.4 Pour les livraisons hors de l'Union européenne, les conditions de livraison, l'importateur responsable, le dédouanement ainsi que les éventuels droits d'importation et taxes locales sont précisés aussi clairement que possible avant la conclusion du contrat. Les consommateurs reçoivent les informations obligatoires sur les coûts conformément à la loi applicable.

Article 14. Réserve de propriété

14.1 Dans les limites autorisées par la loi, les biens livrés restent la propriété du vendeur jusqu'au paiement du prix d'achat et des autres créances pouvant légalement être couvertes par une réserve de propriété.

14.2 La réserve de propriété ne porte pas atteinte aux droits légaux des consommateurs.

Article 15. Propriété intellectuelle

15.1 Le client garantit que les éléments fournis ne portent pas atteinte aux droits de tiers et garantit le vendeur contre les réclamations fondées résultant du contenu fourni par le client, dans les limites autorisées par la loi.

15.2 Les fichiers de production et de conception développés par le vendeur restent soumis aux droits de propriété intellectuelle applicables, sauf accord écrit contraire.

15.3 Les créations du client ne sont pas utilisées à des fins de communication commerciale sans autorisation.

Article 16. Réclamations et litiges

16.1 Les réclamations peuvent être adressées à info@amstelprinting.nl. Le vendeur répond dans un délai raisonnable et communique des informations sur l'avancement si le traitement prend davantage de temps.

16.2 Le contrat est régi par le droit néerlandais, sans préjudice des protections impératives accordées aux consommateurs dans leur pays de résidence habituelle.

16.3 Les litiges sont soumis au tribunal compétent conformément à la loi. Aucune clause attributive de compétence exclusive ne sera imposée au détriment des consommateurs.

16.4 Dans les quatorze jours suivant la réception d'une réclamation, le client reçoit une réponse sur le fond ou un accusé de réception précisant les suites envisagées. Il s'agit d'un engagement de service qui ne limite pas les droits légaux.

Article 17. Modifications et gestion des versions

17.1 Les conditions générales en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'appliquent à la commande concernée. Les modifications ne s'appliquent qu'aux contrats futurs et n'ont pas d'effet rétroactif.

17.2 La version la plus récente des présentes conditions générales peut être consultée et téléchargée à l'adresse www.amstelprinting.nl/fr/algemene-voorwaarden/. Sur demande, le client peut recevoir un exemplaire des conditions applicables à sa commande.