

# ABOUT CLOU

**Correspondentie**

Postbus 22170  
6360 AD Nuth  
Nederland

**Kantoor / magazijn /**

**showroom**  
Thermiekstraat 1  
6361 HB Nuth  
Nederland

T 00 31 (0)45 524 56 56

info@clou.nl  
www.clou.nl

**Bankrelatie**

Deutsche Bank AG Amsterdam (Nederland)  
Ibancode: NL25ABNA0485840421  
Swiftcode: ABNANL2A

**Algemene voorwaarden Clou B.V. versie 2020****Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt onder de volgende met een hoofdletter geschreven begrippen verstaan:

- a. "Clou": de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Clou B.V. statutair gevestigd te Nuth, kantoorhoudende te 6361 HB Nuth, aan de Thermiekstraat 1, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 14046498.
- b. "Koopovereenkomst": de overeenkomst tussen Clou en koper waarbij Koper van Clou Producten koopt en Clou aan Koper Producten verkoopt en levert.
- c. "Koper": de partij, niet zijnde een consument, die met Clou een Koopovereenkomst sluit.
- d. "Order": een aan Clou gerichte bestelling van Koper.
- e. "Orderbevestiging": een schriftelijke bevestiging door Clou van een Order van Koper.
- f. "Partij": Clou of Koper.
- g. "Partijen": Clou en Koper.
- h. "Producten": de sanitaire producten die door Clou worden verkocht.
- i. "Schriftelijk": in een door Partijen ondertekend stuk (o.a. overeenkomst), per (aangetekende) brief, per fax, per e-mail.
- j. "Voorwaarden": deze algemene voorwaarden.

**Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene voorwaarden**

- 2.1. De Voorwaarden zijn van toepassing op alle Koopovereenkomsten en overige overeenkomsten tussen Clou en Koper.
- 2.2. Koper aanvaardt de toepasselijkheid van de Voorwaarden zonder voorbehoud en met uitsluiting van zijn eigen algemene voorwaarden. Aan een verwijzing naar de toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Koper komt geen werking toe en Clou wijst de toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Koper uitdrukkelijk en integraal van de hand.
- 2.3. Bij onderlinge strijdigheid van een bepaling uit de Orderbevestiging met een bepaling uit de Voorwaarden in die zin dat deze bepalingen niet naast elkaar kunnen bestaan, geldt de bepaling uit de Orderbevestiging. Ook een anderszins uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen overeengekomen bepaling die strijdig is met een bepaling uit de Voorwaarden gaat voor op die bepaling uit de Voorwaarden.
- 2.4. Clou is bevoegd om de Voorwaarden te wijzigen. Clou zal Koper over een dergelijke wijziging Schriftelijk informeren met vermelding van de ingangsdatum en onder toezending van de gewijzigde algemene voorwaarden. Vanaf de ingangsdatum zijn de gewijzigde algemene voorwaarden van toepassing en is Koper daaraan gebonden. Dit geldt ook voor reeds bestaande (Koop) overeenkomsten.

**Artikel 3. Orders, totstandkoming en wijziging Koopovereenkomst**

- 3.1 Een Order wordt Schriftelijk geplaatst.
- 3.2 Orders met een leverdatum later dan 6 maanden te rekenen vanaf de datum van de Order worden niet aanvaard.
- 3.3 Een Koopovereenkomst – al dan niet gesloten in het kader van een tussen Partijen bestaande distributieovereenkomst – komt tot stand op het moment dat Clou een Orderbevestiging per e-mail of op andere wijze aan Koper verzendt.
- 3.4 Koper is gehouden om de juistheid van de Orderbevestiging

onverwijld na ontvangst te controleren en eventuele fouten uiterlijk binnen 2 werkdagen Schriftelijk aan Clou kenbaar te maken, bij gebreke waarvan de Orderbevestiging wordt geacht de Order juist en volledig weer te geven en Koper daaraan gebonden is.

- 3.5 Indien Koper de Koopovereenkomst na de totstandkoming daarvan wil wijzigen, dient Koper dit tijdig en Schriftelijk te melden aan Clou. Clou bericht Koper Schriftelijk of de wijziging wordt geaccepteerd en onder welke voorwaarden (bijvoorbeeld een prijsaanpassing).

**Artikel 4. Producten, producteigenschappen, montage instructies, onderhoudsvoorschriften en gebruik**

- 4.1 Door Clou aan Koper verstrekte monsters, afbeeldingen, tekeningen en materiaalomschrijvingen zijn bedoeld ter vaststelling van de gemiddelde hoedanigheid van de Producten.
- 4.2 De meeste Producten zijn gemaakt van natuurlijke materialen zoals keramiek, marmer, aluïte, beton, basalt of hout. Hierdoor kunnen verschillen bestaan in kleur en/of maatvoering en/of overige eigenschappen ten opzichte van de kleur en/of maatvoering en/of overige eigenschappen van verstrekte monsters, afbeeldingen, tekeningen en materiaalomschrijvingen. Dit is inherent aan het productieproces en de aard van de gebruikte materialen.
- 4.3 Koper moet de Producten zorgvuldig (laten) monteren conform de montage instructies van Clou en de eisen van goed en deugdelijk werk. De montage instructies staan op de website van Clou (www.clou.nl onder Clou Producten bij het betreffende product) en worden meegeleverd bij de Producten.
- 4.4 Koper moet de Producten zorgvuldig (laten) onderhouden conform de onderhoudsvoorschriften van Clou of, voor zover die er niet zijn, conform hetgeen gebruikelijk is voor de betreffende Producten en materiaalsoorten. De onderhoudsvoorschriften staan op de website van Clou (www.clou.nl onder Clou Producten bij het betreffende product) en in de catalogus tevens prijslijst van Clou.
- 4.5 Clou heeft het recht om de Producten en de specificaties en eigenschappen daarvan naar eigen inzicht te wijzigen. Dit recht omvat het recht om nieuwe versies van een Product op de markt te brengen en om bepaalde Producten of onderdelen daarvan uit haar assortiment te verwijderen.

**Artikel 5. Prijzen en prijsaanpassing**

- 5.1 Opgegeven prijzen zijn in de valuta EUR (€) en exclusief BTW en overige kosten zoals transportkosten en import- en exportkosten.
- 5.2 Clou is gerechtigd om de prijzen van de Producten te wijzigen. Clou kondigt een prijswijziging ten minste 3 maanden voor de invoering daarvan Schriftelijk aan.
- 5.3 Indien Clou in het tijdvak gelegen tussen de verzending van de Orderbevestiging en de levering van de Producten de prijs van de Producten verhoogt als gevolg van een stijging van (een of meer van) de kostprijsbestanddelen, zoals materiaalkosten, productiekosten, transportkosten, belastingen en andere (douane) heffingen en koersen van buitenlandse valuta heeft Clou het recht die verhoging door te berekenen aan Koper, indien meer dan 3 maanden is gelegen tussen de datum van de Order en de leverdatum.
- 5.4 Door Koper gewenste en door Clou geaccepteerde wijzigingen in (de uitvoering van) de Koopovereenkomst (zie artikel 3.5) kunnen leiden tot een prijsaanpassing.

**Artikel 6. Betaling en zekerheid**

- 6.1 Clou is gerechtigd om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen.
- 6.2 Facturen waarbij vooruitbetaling wordt gevraagd, dienen te worden betaald binnen 5 dagen na factuurdatum, overige facturen binnen 30 dagen na factuurdatum.

- 6.3 Betaling dient te geschieden per overboeking in de valuta EUR (€) op het door Clou op de factuur aangegeven bankrekeningnummer.
- 6.4 Indien wordt overeengekomen betalingskorting te verlenen, geschiedt dit op de wijze zoals dit door Clou is aangegeven.
- 6.5 Betalingstermijnen zijn fatale termijnen. Bij overschrijding van een betalingstermijn is Koper van rechtswege in verzuim zonder dat daarvoor een ingebrekestelling vereist is. Alsdan is Koper aan Clou een rente verschuldigd van 1% per maand over het openstaande bedrag, alsmede een vergoeding voor buitengerechtigde kosten en gerechtelijke kosten. De vergoeding voor buitengerechtigde kosten bedraagt 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 150,00. Als de daadwerkelijk gemaakte buitengerechtigde kosten hoger zijn dan is Koper deze daadwerkelijke buitengerechtigde kosten verschuldigd. De vergoeding voor gerechtelijke kosten bedraagt de daadwerkelijk gemaakte proceskosten waaronder griffierecht, advocaatkosten en deurwaarderskosten. Waar Koper niet tijdig (vooruit) betaalt, is Clou bovendien gerechtigd haar verplichtingen op te schorten of de Koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 6.6 Koper is gehouden om op eerste daartoe strekkend verzoek van Clou voldoende zekerheid te verstrekken aan Clou in de door Clou gewenste vorm en op de door Clou gewenste wijze, voor de nakoming van alle bestaande en toekomstige betalingsverplichtingen van Koper aan Clou uit hoofde van enige Koopovereenkomst. Zolang Koper de gevraagde zekerheid niet heeft verstrekt, is Clou gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.

#### Artikel 7. Opschorting en verrekening

- 7.1 Koper doet uitdrukkelijk, onherroepelijk en onvoorwaardelijk afstand van de aan hem toekomende bevoegdheden tot verrekening en opschorting.
- 7.2 Clou is gerechtigd tot verrekening in de gevallen waarin het Nederlandse Burgerlijk Wetboek dit toestaat (art. 6:127 BW e.v.), met dien verstande dat in afwijking daarvan de eis van wederkerigheid schuldenaarschap niet geldt.
- 7.3 Clou is gerechtigd tot opschorting in de gevallen waarin het Nederlandse Burgerlijk Wetboek dit toestaat (art. 6:52 BW e.v., art. 6:262 BW e.v.) met dien verstande dat Clou, in afwijking daarvan, bij gedeeltelijke of niet behoorlijke nakoming door Koper bevoegd is tot algehele opschorting van haar verplichtingen.

#### Artikel 8. Levering

- 8.1 Indien Koper is gevestigd binnen de EU, levert Clou de Producten conform de Incoterms® 2020 regel DAP op de overeengekomen plaats van bestemming (opgenomen in de Orderbevestiging), met dien verstande dat Koper in afwijking van deze Incoterms® 2020 regel DAP bij levering buiten Nederland, België en Luxemburg de volgende transportkosten aan Clou is verschuldigd:
- € 25,00 ex BTW voor bestelling < € 250,00 ex BTW. met uitzondering van Duitsland € 15,00 ex BTW < € 250,00 ex BTW
  - Enkel bad € 100,00 ex BTW.
  - Dubbel bad € 300,00 ex BTW.
- 8.2 Clou draagt bij levering conform de Incoterms® 2020 regel DAP zorg voor het transport van de Producten naar de overeengekomen plaats van levering. Daarvoor heeft Clou een transportverzekering afgesloten met werelddekking.
- 8.3 Indien Koper is gevestigd buiten de EU, levert Clou de Producten ExWorks Thermiekstraat 1, 6361 HB Nuth (Nederland) Incoterms® 2020.
- 8.4 Clou geeft de verwachte levertijd zo nauwkeurig mogelijk aan in de Orderbevestiging. Clou spant zich in om binnen de opgegeven levertijd te leveren. Opgegeven levertijden zijn echter slechts indicatief en nooit fataal. Indien Clou voorziet dat de opgegeven levertijd niet zal worden gehaald dan zal Clou Koper daarover zo spoedig mogelijk berichten onder vermelding van de verwachte leveringsdatum.
- 8.5 Koper is verplicht tot onverwijld afname van de Producten op het moment van levering.

#### Artikel 9. Eigendomsvoorbehoud

- 9.1 Geleverde Producten blijven eigendom van Clou totdat Koper volledig heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van enige met Clou gesloten Koopovereenkomst, vorderingen ter zake van het tekortschieten in de nakoming van een dergelijke

overeenkomst daaronder begrepen.

- 9.2 Koper is gehouden om geleverde Producten te verzekeren en met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Clou te bewaren en op te slaan zonder aangebrachte merk- of herkenningstekens te verwijderen of te wijzigen.
- 9.3 Indien Koper tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting, is Clou gerechtigd om de geleverde Producten terug te nemen. Koper is verplicht om Clou of een door Clou aangewezen derde daartoe in de gelegenheid te stellen en de door Clou gemaakte kosten voor het terugnemen van de Producten te vergoeden.

#### Artikel 10. Onderzoeks- en klachtplicht

- 10.1 Koper is gehouden om geleverde Producten onverwijld na levering te (laten) onderzoeken om vast te stellen of de Producten aan de Koopovereenkomst beantwoorden.
- 10.2 Koper dient zichtbare gebreken en/of zichtbare beschadigingen aan geleverde Producten nauwkeurig te (laten) vermelden op de vrachtbrief en de afleverbon en daarnaast uiterlijk binnen 24 uur na levering Schriftelijk te melden aan Clou onder vermelding van het ordernummer en een nauwkeurige opgave van de aard en omvang van de gebreken, voorzien van foto's ter onderbouwing.
- 10.3 Overige gebreken en/of beschadigingen aan geleverde Producten dient Koper uiterlijk binnen 5 werkdagen nadat Koper deze heeft ontdekt of bij tijdig, deugdelijk en adequaat onderzoek redelijkerwijs had behoren te ontdekken, Schriftelijk te melden aan Clou onder vermelding van het ordernummer en een nauwkeurige opgave van de aard en omvang van de gestelde gebreken, voorzien van beeldmateriaal (fotos en/of video's) ter onderbouwing.
- 10.4 Een kennisgeving houdende een klacht met betrekking tot geleverde Producten die Clou ontvangt nadat meer dan 6 maanden na de levering zijn verstreken, is te laat, ongeacht het tijdstip waarop Koper de vermeende gebreken en/of beschadigingen aan de Producten heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, tenzij Clou een langere garantietermijn dan 6 maanden heeft verleend (artikel 11.7 van de Voorwaarden).
- 10.5 Koper is gehouden om Clou in de gelegenheid te stellen om de gegrondheid van een klacht onverwijld te onderzoeken en daaraan alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs noodzakelijk is.
- 10.6 Clou zal Schriftelijk op een klacht reageren.
- 10.7 Indien een klacht leidt tot een servicebezoek door Clou dan zal Clou contact opnemen met Koper om een afspraak te plannen.
- 10.8 Indien een klacht leidt tot een retourzending van (een) geleverd(e) Product(en) dan stuurt Clou een retourformulier aan Koper met vermelding van de datum waarop (de)(het) geleverde Product(en) worden opgehaald en de naam van de vervoerder. Dit geschiedt voor rekening en risico van Clou. De geretourneerde Producten dienen schoon te zijn, compleet, verpakt in de originele verpakking en voorzien van een kopie van de factuur. Bij gebreke daarvan wordt een klacht niet verder in behandeling genomen en is Clou niet aansprakelijk. Gemaakte kosten zijn voor rekening van Koper.
- 10.9 Indien Clou oordeelt dat een klacht ongegrond is dan worden de door Clou gemaakte kosten, zoals de kosten van een servicebezoek en de kosten van een retourzending aan Koper in rekening gebracht.
- 10.10 Als Koper niet tijdig en/of op juiste wijze heeft geklaagd of indien Koper Clou niet onverwijld in de gelegenheid stelt om de gegrondheid van een klacht te onderzoeken en/of daaraan niet alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking verleent, kan Koper geen beroep meer doen op gebreken aan de geleverde Producten en vervalt iedere vordering en ieder verweer dat feitelijk daarop is gegrond.

#### Artikel 11. Garantie

- 11.1 De Producten zijn ontworpen, ontwikkeld en geproduceerd met de hoogst mogelijke zorgvuldigheid.
- 11.2 Clou garandeert de kwaliteit van de volgende Producten:
- Categorie I, gedurende 2 jaar:
- InBe accessoires;
  - InBe fontein sets;
  - InBe kranen.
- Categorie II, gedurende 3 jaar:
- Badkamermeubels;
  - Spiegels;

- Afvoerpluggen, sifons, en hoekstopkranen, uitgezonderd MiniSuk;
- Ligbaden;
- Clou fonteinen aluite (solid surface) en mineral marmer;
- Clou wastafels aluite (solid surface) en mineral marmer;
- Accessoires.

Categorie III, gedurende 5 jaar:

- Toiletten en toiletzittingen;
- Clou fonteinen van keramiek;
- Clou wastafels van keramiek.

Categorie IV, gedurende 10 jaar:

- Clou kranen;
- Minisik sifons.

11.3 De garantietermijn vangt aan op de dag van levering van het Product.

11.4 Clou verleent geen garantie op de volgende Producten:

Categorie V:

- Keramische binnenwerken van kranen;
- Perlatoren van kranen;
- Rubberen vattingen en O-ringen;
- Losse delen van accessoires zoals zeepschalen en bekertjes;
- Losse borstels van toiletborstel sets;
- Pompjes van zeepdispensers;
- Binnenflessen en bussen;
- Glazen platen en planchets;
- Lampjes van verlichtingselementen;
- Sensors.

11.5 Clou verleent eveneens geen garantie op de volgende Producten:

Categorie VI:

- Wastafels en fonteinen van aluite (solid surface);
- Wastafels en fonteinen van beton;
- Wastafels en fonteinen van mineral marmer;

indien en voor zover deze zijn gemonteerd in hotels. Deze materiaalsoorten zijn niet geschikt voor gebruik in hotels. Clou adviseert om uitsluitend keramische wastafels en fonteinen toe te passen in hotels.

11.6 Van garantie is uitgesloten:

- Transport schade bij levering ExWorks;
- Verschillen in kleur en/of maatvoering en/of overige eigenschappen van natuurlijke materiaalsoorten ten opzichte van verstrekte monsters, afbeeldingen, tekeningen en/of materiaalomschrijvingen (inherent aan productieproces en de aard van de gebruikte materialen);
- Schade die het gevolg is van onjuiste montage (niet conform de montageinstructies van Clou en de eisen van goed en deugdelijk werk);
- Schade die het gevolg is van onjuist onderhoud (niet conform de onderhoudsvorschriften van Clou of, voor zover die er niet zijn, conform hetgeen gebruikelijk is voor de betreffende Producten en materiaalsoorten);
- Schade die het gevolg is van ander dan normaal gebruik;
- Normale slijtage van materialen of onderdelen die aan normale slijtage onderhevig zijn;
- Gebruikssporen op de volgende materiaalsoorten:
  - Aluite (solid surface);
  - Mineral marmer;
  - Beton;
  - Gelakte accessoires (zwart en wit);
  - Acryl (ligbaden);
- Koper kan evenmin een beroep doen op garantie indien koper wijzigingen en/of reparaties heeft uitgevoerd of heeft laten uitvoeren aan de Producten door een derde, zonder voorafgaande toestemming van Clou.

11.7 Een aanspraak op garantie vervalt indien koper niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit artikel 10 van de Voorwaarden (onderzoeksplicht en/of klachtplicht). Artikel 10 van de Voorwaarden geldt onverkort, met dien verstande dat artikel 10.4 niet geldt indien een langere garantietermijn dan 6 maanden is verleend door Clou.

## Artikel 12. Retouren regeling

Clou kent verschillende retouren:

- Retouren als gevolg van verkeerde levering door Clou;
- Retouren als gevolg van een levering waarvan de goederen zijn beschadigd;
- Retouren als gevolg van verkeerde bestelling of annulering door klant (coulance);

4 Retouren als gevolg van omruilen product (coulance).

12.1 Retouren als gevolg van verkeerde levering door Clou

Aan de volgende zaken dienen retouren te voldoen:

- Retourgoederen worden niet meer geaccepteerd indien deze waren gemonteerd;
- Een retourartikel dient compleet te zijn, dus inclusief alle bevestigingsmaterialen zoals bijvoorbeeld schroeven, scharnieren, en montagevoorschriften;
- Bij de retourzending dient de klant het factuurnummer van de incorrect geleverde goederen te vermelden;
- Het geleverde artikel dient in de originele, onbeschadigde en onbeschreven verpakking te worden geretourneerd. Dus geen namen, stickers op verpakkingen;
- Clou draagt zorg voor transport.

12.2 Retouren als gevolg van een levering waarvan de goederen zijn beschadigd;

Alle transport van goederen van Clou naar het afleveradres is verzekerd. Schades dienen volgens de richtlijnen van de verzekeringsmaatschappij binnen 24 uur (1 werkdag) te worden gemeld. Dit betekent dat u hierboven genoemde schade ook binnen 1 dag (per mail) aan Clou dient te melden. Zie ook artikel 7 van onze leveringsvoorwaarden, die u kunt vinden op onze site en vermeld is in de prijslijst dan wel catalogus Clou.

Een schademelding dient schriftelijk, per mail, aan Clou te geschieden onder vermelding van het vrachtbriefnummer, ordernummer of pakbonnummer van Clou. Graag ontvangen wij enkele duidelijke foto's van dichtbij en veraf genomen.

Beschadigde goederen dienen beschikbaar te blijven voor de schade-expert. De beschadigde goederen worden na melding door Clou retour gehaald of mogen -na overleg- worden vernietigd.

Herleveringen als gevolg van transportschade worden normaal gefactureerd. Na retour ontvangst van de beschadigde goederen worden deze gecrediteerd.

Let op: te laat gemelde transportschades (dus na 1 werkdag na levering) worden door Clou niet in behandeling genomen.

Om in aanmerking te komen voor creditering dienen de retouren te voldoen aan de onder 12.1 vermelde voorwaarden a tot en met e.

12.3 Retouren als gevolg van verkeerde bestelling of annulering door klant (coulance)

Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- Een dergelijke retourzending kan alleen met schriftelijke toestemming van Clou tot stand komen. Clou heeft hiervoor een zogeheten 'retourformulier' hetgeen u per mail kan worden toegestuurd. Hierop dient de klant te melden:
  - Artikelomschrijving;
  - Order- dan wel factuurnummer;
  - Korte omschrijving klacht;
  - Dag van waarop het goed of de goederen worden verstuurd.
- De goederen dienen door de klant -op kosten van de klant- retour te worden gestuurd.
- Indien Clou voor transport dient te zorgen, brengt zij hiervoor 35,- euro in rekening, met uitzondering van baden;
- Clou brengt voor retouren a.g.v. verkeerde bestelling of annulering 35,- euro in rekening;
- De oorspronkelijke leverdatum mag niet ouder zijn dan 3 maanden;
- Creditering geschiedt, na ontvangst en beoordeling door Clou, binnen een redelijke termijn;
- Het geleverde artikel dient in de originele, onbeschadigde en onbeschreven verpakking te worden geretourneerd. Dus geen namen, stickers op verpakkingen;
- Retourgoederen worden niet meer geaccepteerd indien deze waren gemonteerd;
- Een retourartikel dient compleet te zijn, dus inclusief alle bevestigingsmaterialen zoals bijvoorbeeld schroeven, scharnieren, en montagevoorschriften;
- Bij de retourzending dient de klant het factuurnummer van de incorrect geleverde goederen te vermelden.

#### 12.4 Retouren als gevolg van omruilen product (coulance)

Ook retouren die als gevolg van verkeerde bestelling door klant dienen te worden omgeruild vallen onder de coulance regeling van Clou. Hiervoor gelden de onder 12.3 vermelde voorwaarden, muv van d.

Het nieuw geleverde product wordt op de gebruikelijke wijze gefactureerd. Na controle en goed bevinden wordt er een creditnota gemaakt.

### Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 De aansprakelijkheid van Clou voor schade die verband houdt met de uitvoering van een Koopovereenkomst en/of enige andere overeenkomst tussen Partijen, al dan niet uit hoofde van een door Clou verleende garantie, is beperkt tot het naar keuze van Clou binnen redelijke termijn kosteloos herstellen of vervangen van het geleverde Product of een gelijkwaardig Product indien het geleverde Product niet meer tot het assortiment van Clou behoort, het crediteren van het voor het geleverde Product gefactureerde netto bedrag of het vergoeden van een bedrag aan schadevergoeding met inachtneming van het hierna bepaalde.

13.2 Clou is niet aansprakelijk voor:

- Schade die te wijten is aan gedragingen van derden, ongeacht of deze derden door Clou zijn ingeschakeld. Onder gedragingen wordt ook verstaan een (verwijtbaar) nalaten;
- Schade die het gevolg is van onjuiste montage, onjuist onderhoud en ander dan normaal gebruik van de Producten;
- Installatiekosten voor het vervangen van geleverde Producten (kosten voor demontage en montage), tenzij het een tweede of volgende vervanging van hetzelfde Product betreft vanwege hetzelfde gebrek en Koper daarover tijdig en op juiste wijze heeft geklaagd;
- Schade die verband houdt met overschrijding van een door Clou opgegeven levertijd;
- Indirecte schade en gevolgschade waaronder onder meer doch niet uitsluitend wordt verstaan schade aan andere zaken dan het geleverde Product, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden die op enigerlei wijze direct of indirect, middellijk of onmiddellijk voortvloeien uit of samenhangen met de Producten;
- Schade die verband houdt met de beëindiging van een overeenkomst tussen Partijen.

13.3 De totale verplichting tot schadevergoeding van Clou aan Koper uit welke hoofde dan ook is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Clou ter zake uitkeert, vermeerderd met het ter zake door Clou verschuldigde eigen risico. Clou heeft een aansprakelijkheidsverzekering. Er gelden beperkingen en uitsluitingen in de dekking en een eigen risico. Op verzoek van Koper zullen de polissen aan Koper worden toegezonden. Indien de aansprakelijkheidsverzekering van Clou niet mocht uitkeren dan is de totale aansprakelijkheid beperkt tot het netto factuurbedrag voor de levering van het betreffende Product.

13.4 Koper vrijwaart Clou voor alle aanspraken van derden die op enigerlei wijze direct of indirect, middellijk of onmiddellijk voortvloeien uit of samenhangen met de uitvoering van een Koopovereenkomst en/of enige andere overeenkomst tussen Partijen inclusief vrijwaring voor alle kosten waaronder kosten voor rechtsbijstand die aan de zijde van Clou ontstaan als gevolg van dergelijke aanspraken van derden.

13.5 Indien komt vast te staan dat de schade van Koper het gevolg is van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid van Clou of van de tot haar bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten dan komt aan Clou geen beroep toe op de in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van zijn aansprakelijkheid.

13.6 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Clou geldt niet voor de dwingendrechtelijke productenaansprakelijkheid jegens consumenten (artikelen 6:185 BW tot en met 6:193 BW).

### Artikel 14. Overmacht

14.1 Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende niet toerekenbare omstandigheden waarop een Partij geen invloed

kan uitoefenen de nakoming door die Partij van haar verplichtingen uit hoofde van een Koopovereenkomst jegens de andere Partij verhinderen of waardoor nakoming van deze verplichtingen redelijkerwijs niet van die Partij gevergd kan worden.

14.2 Als overmacht aan de zijde van Clou heeft onder meer doch niet uitsluitend te gelden: brand, oorlog, terrorisme en dreiging van terrorisme, stakingen of ziekte van personeel, een algemeen gebrek aan grondstoffen, stagnatie bij toeleveranciers en andere derden waarvan Clou afhankelijk is, maatregelen van overheidswege, grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte of virus, algemene storingen in de energievoorziening en algemene vervoersproblemen.

14.3 Als een Partij wordt verhinderd in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen uit hoofde van een Koopovereenkomst door overmacht dan is deze Partij gerechtigd om deze verplichtingen op te schorten zolang de overmacht aanhoudt. De verhinderde Partij is gehouden om de andere Partij zo spoedig mogelijk Schriftelijk te informeren over de aard en de inhoud van de overmacht, de verplichtingen in de nakoming waarvan zij verhinderd is alsmede, voor zover mogelijk, de verwachte duur van de overmacht.

14.4 Ten aanzien van een betalingsverplichting kan nimmer een beroep worden gedaan op overmacht.

14.5 In geval van aanhoudende overmacht (langer dan 2 maanden) aan de zijde van één van Partijen, kan ieder van Partijen de Koopovereenkomst die door de overmacht wordt getroffen in of buiten rechte ontbinden zonder dat daardoor een verplichting tot schadevergoeding aan de andere Partij ontstaat. Buitengerechtelijke ontbinding dient te geschieden middels een daartoe strekkende verklaring per e-mail of per (aangetekende) post aan de andere Partij. Indien Clou op het moment van ontbinding van de Koopovereenkomst gedeeltelijk aan haar (leverings)verplichting uit hoofde van de ontbonden Koopovereenkomst heeft voldaan, heeft Clou recht op betaling van de geleverde Producten en is Clou gerechtigd om daarvoor afzonderlijk te factureren.

### Artikel 15. Opzegging, ontbinding en vernietiging

15.1 Een Koopovereenkomst kan niet worden opgezegd.

15.2 Andere overeenkomsten tussen Partijen, zoals een distributieovereenkomst, kunnen indien aangegaan voor bepaalde tijd tegen de einddatum worden opgezegd door ieder van Partijen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 3 maanden. Daarvoor is geen reden vereist. Behoudens tijdige opzegging wordt een voor bepaalde tijd aangegane distributieovereenkomst stilzwijgend verlengd met dezelfde duur als waarvoor deze is aangegaan. Een distributieovereenkomst aangegaan voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd, behoudens in de volgende gevallen:

- door Clou, met onmiddellijke ingang dus zonder inachtneming van een opzegtermijn: indien Koper, tevens distributeur, de Producten verkoopt via of doorverkoopt aan websites van derden waaronder Marktplaats.nl, Ebay.com, Bol.com, Amazon.com en/of indien Koper, tevens distributeur, de Producten verkoopt aan niet door Clou erkende wederverkopers;
- door ieder van Partijen met onmiddellijke ingang dus zonder inachtneming van een opzegtermijn: in geval van faillissement of surseance van betaling van de andere Partij.

15.3 Een distributieovereenkomst tussen Partijen die is aangegaan voor onbepaalde tijd kan door ieder van Partijen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 6 maanden.

15.4 Opzegging dient te geschieden middels een daartoe strekkende verklaring per e-mail of per (aangetekende) post aan de andere Partij.

15.5 Tijdens de opzegtermijn van een distributieovereenkomst hoeft Clou bestellingen van Koper, tevens distributeur, alleen te accepteren voor zover deze het gebruikelijke afnamevolume niet overstijgen en voor zover de leverdatum is gelegen voor de einddatum van de distributieovereenkomst.

15.6 Na het einde van een distributieovereenkomst:

- wordt Koper, tevens distributeur, niet langer vermeld als dealer van Clou op de website van Clou en in andere (reclame)uitingen van Clou;

- mag Koper zich niet langer profileren als distributeur van Clou;
- moet Koper, tevens distributeur, de verkoop van de Producten en het gebruik van de merken van Clou staken en gestaakt te houden;
- moet Koper, tevens distributeur, het door Clou ter beschikking gestelde beeld- en promotiemateriaal retourneren aan Clou;
- is Clou gerechtigd om de resterende voorraad Producten of showroomproducten terug te kopen van Koper, tevens distributeur, tegen de daarvoor door Koper, tevens distributeur, betaalde koopprijs min 30%.

- 15.7 Koper, die tevens distributeur is, heeft bij het eindigen van een distributieovereenkomst, ongeacht de wijze waarop of de reden daarvan, geen recht op compensatie voor goodwill, verlies aan inkomsten, gemaakte kosten, investeringen of enige andere schadevergoeding.
- 15.7 Koper doet, met uitzondering van het recht op ontbinding in geval van aanhoudende overmacht van één van Partijen (artikel 14.5 Voorwaarden) uitdrukkelijk, onvoorwaardelijk en onherroepelijk afstand van het recht om een Koopovereenkomst en/of enige andere overeenkomst met Clou in of buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 15.8 Koper doet uitdrukkelijk, onvoorwaardelijk en onherroepelijk afstand van het recht om een Koopovereenkomst en/of enige andere overeenkomst met Clou in of buiten rechte geheel of gedeeltelijk te vernietigen alsmede van een vordering tot nadeelsopheffing.
- 15.9 Voor ontbinding van een (Koop)overeenkomst door Clou anders dan op grond van aanhoudende overmacht (artikel 14.5 Voorwaarden) is een wezenlijke tekortkoming van Koper vereist in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van die (Koop)overeenkomst en, voor zover nakoming door Koper niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, verzuim van Koper. Clou kan de betreffende (Koop)overeenkomst dan geheel of gedeeltelijk in of buiten rechte ontbinden. Buitengerechtelijke ontbinding dient te geschieden middels een daartoe strekkende verklaring per e-mail of per (aangetekende) post aan Koper.

#### **Artikel 16. Merken, beeld- en promotiemateriaal**

- 16.1 Clou is enig en uitsluitend eigenaar en rechthebbende van onder meer de door haar gevoerde, al dan niet geregistreerde, merken (woordmerken, beeldmerken of een combinatie daarvan), handelsnamen en domeinnamen, alle uitvindingen, ontwerpen, modellen, tekeningen van de Producten, ongeacht of deze al dan niet zijn geregistreerd, en van het door Clou ter beschikking gestelde beeld- en promotiemateriaal. Koper erkent en respecteert de exclusieve rechten van Clou en onthoudt zich van iedere inbreuk daarop.
- 16.2 Koper, die tevens een distributieovereenkomst heeft met Clou, mag gedurende de looptijd van een dergelijke distributieovereenkomst gebruik maken van de merken van Clou en van het door Clou ter beschikking gesteld beeld- en promotiemateriaal, met als uitsluitend doel de promotie en de wederverkoop van de Producten. Bij de promotie en de wederverkoop van de Producten zal Koper geen andere merken gebruiken dan die van Clou. Koper houdt zich strikt aan richtlijnen en instructies van Clou.
- 16.3 Het is een Koper, die tevens een distributieovereenkomst heeft met Clou, niet toegestaan om bij de promotie en wederverkoop van de Producten andere merken gebruiken dan de merken van Clou, noch om ander beeld- en promotiemateriaal te gebruiken dan het door Clou ter beschikking gestelde originele promotiemateriaal. Door Clou ter beschikking gesteld beeld- en promotiemateriaal mag Koper niet wijzigen of kopiëren.
- 16.4 Koper, die tevens een distributieovereenkomst heeft met Clou, zal de merken en het beeld- en promotiemateriaal van Clou niet gebruiken op enige wijze die schadelijk kan zijn voor hun onderscheidend vermogen, de reputatie of de goodwill van Clou dan wel voor de onderneming of handelsnaam van Clou.
- 16.5 Het is Koper, die tevens een distributieovereenkomst heeft met Clou, niet toegestaan om de Producten op enigerlei wijze na te maken of na te laten maken noch om enig merk, handelsnaam of domeinnaam te gebruiken of te registreren dat zodanig lijkt op enig merk, handelsnaam of domeinnaam van Clou dat deze verwarringsgevaar of misleiding kan veroorzaken.
- 16.6 Als Koper één van de in artikel 16 opgenomen verplichtingen niet

nakomt dan schiet hij toerekenbaar tekort jegens Clou en verbeurt Koper aan Clou een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000,00 per overtreding (prikkel tot nakoming) plus een onmiddellijk opeisbare boete van € 1.000,00 per dag (fixatie van schade) dat de inbreuk voortduurt, een en ander ongeacht de reden van de tekortkoming. Deze boeten zijn onmiddellijk verbeurd en opeisbaar zonder dat daartoe een voorafgaande sommatie vereist is en gelden onverminderd alle aan Clou uit hoofde van deze overeenkomst en/of de wet toekomende rechten. Zodra de boeten verbeurd zijn, is Koper daarover de wettelijke handelsrente krachtens artikel 6:119 a BW verschuldigd, zonder dat daartoe een voorafgaande sommatie vereist is.

#### **Artikel 17. Overig**

Alle productinformatie op de website, catalogus, prijslijst, Orderbevestigingen en alle andere documentatie van Clou zijn onder voorbehoud van drukfouten en kennelijke vergissingen. Clou is daaraan niet gebonden.

#### **Artikel 18. Rechtskeuze**

18.1 Op iedere Koopovereenkomst en op iedere andere overeenkomst tussen Partijen en op alle huidige en toekomstige verbintenissen anders dan uit overeenkomst zoals verbintenissen uit de wet, is het Nederlandse recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt niet uitgesloten door Partijen.

#### **Artikel 19. Geschillenbeslechting**

- 19.1 Indien Koper is gevestigd binnen de EU, is de rechtbank Limburg, locatie Maastricht (Nederland) exclusief bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van of in verband met een Koopovereenkomst en/of een andere overeenkomst tussen Partijen.
- 19.2 Indien Koper is gevestigd buiten de EU, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van of in verband met een Koopovereenkomst en/of een andere overeenkomst tussen Partijen, exclusief worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van de International Chamber of Commerce door drie arbiters, benoemd in overeenstemming met het genoemde reglement. De taal van arbitrage is Nederlands. De plaats van arbitrage is Sittard (Nederland). Het toepasselijke recht is het Nederlandse recht (artikel 17 van de Voorwaarden). Geschillen zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Partijen en alle overige direct of indirect betrokken personen zijn gehouden tot geheimhouding, behoudens en voor zover openbaarmaking uit de wet of deze overeenkomst van partijen voortvloeit.

**Correspondence**

P.O.box 22170  
6360AD Nuth  
The Netherlands

**Office / Warehouse /**

**Showroom**  
Thermiekstraat 1  
6361 HB Nuth  
The Netherlands

T 00 31 (0)45 524 56 56

info@clou.nl  
www.clou.nl

**Banking partner**

Deutsche Bank AG Amsterdam [The Netherlands]  
IBAN code: NL25ABNA0485840421  
Swift code: ABNANL2A

General Terms and Conditions of Clou B.V., version 2020

**Article 1. Definitions**

In these General Terms and Conditions the following terms as written with an upper-case first letter have the following meanings:

- a. 'Clou': Clou B.V., a private limited company with registered office and principal business address at Thermiekstraat 1, 6361 HB Nuth, registered in the trade register of the Netherlands Chamber of Commerce under file number 14046498.
- b. 'Purchase Contract': a contract between Clou and the Buyer for the sale and delivery by Clou to the Buyer of the Products.
- c. 'Buyer': the party, other than a consumer, with which Clou enters into a Purchase Contract.
- d. 'Order': an order placed with Clou by the Buyer.
- e. 'Confirmation of Order': a written confirmation by Clou of an Order.
- f. 'Party': either Clou or the Buyer.
- g. 'Parties': Clou and the Buyer together.
- h. 'Products': the sanitation products sold by Clou.
- i. 'In Writing': in a document signed by either Party (e.g. contract) sent by (registered) post, fax, or e-mail.
- j. 'General Conditions': these General Terms and Conditions.

**Article 2. Scope of these General Conditions**

- 2.1. These General Conditions govern all Purchase Contracts and other agreements between Clou and the Buyer.
- 2.2. The Buyer agrees to these General Conditions without reservation, and to the exclusion of its own general terms and conditions. Any reference by the Buyer to its own general terms and conditions is without effect, and any such document is expressly and entirely rejected by Clou.
- 2.3. In the event of any irreconcilable discrepancy between a term of the Confirmation of Order and a term of these General Conditions, the term contained in the Confirmation of Order is binding. Any other provision agreed expressly In Writing between the Parties that is in conflict with any term of these General Conditions also takes precedence over the term contained in these General Conditions.
- 2.4. Clou is entitled to amend these General Conditions. Clou will notify the Buyer regarding any such change In Writing, together with the date the change comes into effect, and also send the Buyer a copy of the amended General Conditions. The amended General Conditions are effective as from the notified date of change and the Buyer is bound by them, even in respect of pre-existing Purchase Contracts or other agreements.

**Article 3. Orders. Creation and amendment of a Purchase Contract**

- 3.1 An Order should be placed In Writing.
- 3.2 Orders stipulating a delivery date more than six months following the date of the Order will not be accepted.
- 3.3 A Purchase Contract – whether or not in the context of an existing distribution agreement between the Parties – is binding as soon as Clou sends the Buyer a Confirmation of Order by e-mail or other method.
- 3.4 The Buyer should check the accuracy of the Confirmation of Order immediately upon receipt and report any error to Clou In Writing within two working days, failing which the Confirmation of Order is deemed to be a full and accurate rendering of the Order, and the Buyer is bound by it.
- 3.5 If the Buyer wishes to amend a binding Purchase Contract, it must

notify Clou of this in good time In Writing. Clou will notify the Buyer In Writing as to whether the amendment is accepted and, if so, under what conditions (for example, a new price).

**Article 4. Products, characteristics, installation instructions, maintenance instructions, and use**

- 4.1 Samples, images, drawings, and descriptions of materials supplied by Clou to the Buyer are intended to establish the average characteristics of the Products.
- 4.2 Most Products are manufactured from natural materials such as clay, marble, concrete, basalt, or wood. Consequently, there may be variations in colour, dimensions, and/or other characteristics compared to the colour, dimensions, and/or other characteristics of the samples, images, drawings, and descriptions of materials supplied. This is inherent to the manufacturing process and the nature of the materials used.
- 4.3 The Buyer should install the Products with care in accordance with the installation instructions indicated by Clou and in accordance with the standards of reasonable workmanship. The installation instructions are posted on the Clou website (www.clou.nl under Clou Products, pertaining to the relevant product) and are also supplied with the Products.
- 4.4 The Buyer should carefully maintain the Products in accordance with the maintenance instructions provided by Clou or, if there are no such instructions, in accordance with the normal standard of care for the relevant Products and types of material. The maintenance instructions are posted on the Clou website (www.clou.nl under Clou Products, pertaining to the relevant product) and in Clou's catalogue and price list.
- 4.5 Clou is entitled to change the Products, their specification, and characteristics as it things fit. This right includes the right to market new versions of a Product and to drop certain Products or parts thereof from its range.

**Article 5. Prices and price changes**

- 5.1 Prices are quoted in euros (€), net of VAT and other costs such as transport costs, and import or export duties.
- 5.2 Clou is entitled to change the prices for Products. It will announce such change in price In Writing at least three months before the change takes effect.
- 5.3 If, in the interval between sending the Confirmation of Order and delivering the Products, Clou increases the price of the Products as a result of an increase in one or more cost price elements, such as the cost of materials, manufacture, or transport, or increase in taxes or other customs duties, or as a result of any foreign exchange rate fluctuations, Clou is entitled to pass on such increase to the Buyer, if the interval between the date of the Order and the delivery date is more than three months.
- 5.4 Changes to the Purchase Contract and its execution (see Article 3.5) requested by the Buyer and accepted by Clou may result in price changes.

**Article 6. Payment and security**

- 6.1 Clou is entitled to require payment in advance of part or all of the amount owed.
- 6.2 Invoices that require payment in advance must be paid within five days of the invoice date. Other invoices must be paid within 30 days of the invoice date.
- 6.3 Payments must be made by transfer in euros (€) into the bank account indicated by Clou on the invoice.
- 6.4 If there is agreement for a payment discount, this will be effected in the manner indicated by Clou.
- 6.5 Payment terms are deadlines. If payment is not made in time, the Buyer is automatically in breach without the need to serve it with notice of default. The Buyer is therefore liable to pay interest to

Clou at the rate of 1% per month on the outstanding sum, together with a payment for extrajudicial and judicial costs. The amount owed for extrajudicial costs is 15% of the outstanding sum or €150.00, whichever is more. If the amount of extrajudicial costs actually incurred is greater than this sum, the Buyer is liable to pay the actual amount of these extrajudicial costs. The amount owed for judicial costs is the actual cost of Legal proceedings, including court fees, attorney's fees, and bailiff's fees. If the Buyer fails to pay (in advance) on time, Clou is also entitled to suspend performance of its obligations, or to terminate all or part of the Purchase Contract.

- 6.6 On first demand by Clou, the Buyer must provide security, in such form and in such manner as Clou requires, for compliance with all the Buyer's existing and future payment obligations under any Purchase Contract. Until the Buyer supplies the required security, Clou is entitled to suspend its obligations.

#### Article 7. Suspension and set-off

- 7.1 The Buyer expressly, irrevocably, and unconditionally waives any rights it may have to set-off or suspension.
- 7.2 Clou is entitled to set-off in the situations permitted by Book 6, Article 127 et seq. of the Dutch Civil Code, with the proviso that in deviation therefrom the requirement for mutual indebtedness does not apply.
- 7.3 Clou is entitled to suspend in the situations permitted by Book 6, Article 52 et seq. and Article 262 of the Dutch Civil Code, with the proviso that in deviation therefrom Clou is entitled, in the event of partial or incorrect performance by the Buyer, to suspend all of its obligations.

#### Article 8. Delivery

- 8.1 If the Buyer is located within the EU, Clou will deliver the Products in accordance with Incoterms® 2020 DAP to the agreed location (as stated in the Confirmation of Order), with the proviso that in deviation from these Incoterms® 2020 DAP, in the event of delivery outside the Netherlands, Belgium or Luxembourg, the Buyer is liable to pay Clou the following delivery costs:
- €25.00 plus VAT for orders < €250.00 plus VAT. with the exception of Germany €15.00 plus VAT < €250.00 plus VAT.
  - Single bath €100.00 plus VAT.
  - Double bath €300.00 plus VAT.
- 8.2 Where deliver is in compliance with the Incoterms® 2020 DAP, Clou is responsible for the transportation of the Products to the agreed delivery location. For this purpose, Clou is insured for transportation risks with worldwide cover.
- 8.3 If the Buyer is located outside the EU, Clou will deliver the Products ExWorks from Thermiekstraat 1, 6361 HB Nuth, the Netherlands under Incoterms® 2020.
- 8.4 Clou will indicate an as accurate as possible expected delivery period in the Confirmation of Order. Clou will endeavour to deliver within the indicated delivery period, but such period is approximate only and not a deadline. If Clou foresees that the indicated delivery period cannot be complied with, it will notify the Buyer as soon as possible and indicate the expected delivery date.
- 8.5 The Buyer must accept the Products once they have been delivered.

#### Article 9. Retention of title

- 9.1 Title to the delivered Products remains with Clou until the Buyer has satisfied its payment obligations under any Purchase Contract, including any claim pertaining to any breach in performance of any Purchase Contract.
- 9.2 The Buyer must insure the delivered Products, store them with the appropriate duty of care as identifiably the property of Clou, and not remove or alter any brand or identification marks thereon.
- 9.3 If the Buyer is in breach of any payment obligation, Clou is entitled to recover possession of the delivered Products. The Buyer must enable Clou or a third party designated by Clou to recover the Products and must compensate Clou for the costs it has incurred in this recovery.

#### Article 10. Obligation to inspect and complain

- 10.1 The Buyer must inspect the Products immediately upon delivery to determine whether they comply with the terms of the Purchase Contract.
- 10.2 The Buyer must report in detail any visible defects or damage to

the delivered Products on the consignment note and delivery slip and then notify Clou In Writing within 24 hours following delivery, stating the order number and a detailed explanation of the nature and extent of the defects, together with photographic evidence.

- 10.3 Other defects or damage to delivered Products must be notified by the Buyer to Clou In Writing no later than five working days either after their discovery by the Buyer or after such time as through a prompt, thorough and adequate inspection by the Buyer they ought reasonably to have been discovered. Such notification should include the order number and a detailed explanation of the nature and extent of the defects, together with visual (photos and/or video) evidence.
- 10.4 Notification of a complaint regarding the delivered Products received by Clou more than six months after delivery is too late, irrespective of the time when the Buyer discovered, or ought reasonably to have discovered, the alleged defects and/or damage to the Products, unless Clou has given a guarantee period longer than six months (Article 11.7 of these General Conditions).
- 10.5 The Buyer must enable Clou to immediately investigate the merits of a complaint and provide all such assistance as is reasonably necessary in this regard.
- 10.6 Clou will respond to a complaint In Writing.
- 10.7 If a complaint leads to a service visit by Clou, then Clou will contact the Buyer to schedule such a visit.
- 10.8 If a complaint leads to the return of some or all of the delivered Products, then Clou will provide the Buyer with a return form indicating the date on which the delivered Products will be collected and the name of the transportation company. This step is taken at the risk and expense of Clou. Returned Products must be clean, complete, packed in their original packaging, and accompanied by a copy of the invoice, failing which the Clou will cease to deal further with the complaint and will not be liable. All costs incurred are payable by the Buyer.
- 10.9 If Clou believes that a complaint is unfounded, then the costs incurred by Clou, such as the cost of a service visit and the costs of returning the Products will be charged to the Buyer.
- 10.10 If the Buyer has not complained in time and in the correct way, or if the Buyer has delayed in enabling Clou to investigate the merits of a complaint, and/or has not provided such assistance as reasonably required, the Buyer may no longer establish any claim or defence based on any defects to the delivered Products.

#### Article 11. Guarantees

- 11.1 The Products have been designed, developed, and manufactured with the greatest possible skill and care.
- 11.2 Clou guarantees the quality of the following Products:
- Category I, for 2 years:
- InBe accessories;
  - InBe wash-hand basin sets;
  - InBe taps.
- Category II, for 3 years:
- Bathroom furniture;
  - Mirrors;
  - Drain plugs, syphons, and stop valves, except for MiniSuk;
  - Baths;
  - Clou wash-hand basin sets in aluite (solid surface) and mineral marble;
  - Clou washbasin in aluite (solid surface) and mineral marble;
  - Accessories.
- Category III, for 5 years:
- Toilets and toilet seats;
  - Clou ceramic wash-hand basins;
  - Clou ceramic washbasins.
- Category IV, for 10 years:
- Clou taps;
  - Minisik syphons.
- 11.3 The guarantee period runs from the date of delivery of the Product.
- 11.4 Clou does not give any guarantee regarding the following Products:
- Category V:
- The ceramic interior parts of taps;
  - Aerators for taps;
  - Rubber mounts and O-rings;
  - Separate parts of accessories, such as soap dishes and



- beakers;
- Separate brushes forming part of toilet brush sets;
- Soap dispenser pumps;
- Inner bottles and tubes;
- Glass plates and shelves;
- Bulbs from lighting elements;
- Sensors.

11.5 Clou likewise does not give any guarantee regarding the following Products:

Category VI:

- Washbasins and wash-hand basin sets in aluite (solid surface);
- Washbasins and wash-hand basin sets in concrete;
- Washbasins and wash-hand basin sets in mineral marble;

If and insofar as these are installed in hotels. These types of materials are not suitable for use in hotels. Clou recommends that only ceramic washbasins and wash-hand basins be installed in hotels.

11.6 Not covered by guarantee:

- Transport damage where delivery is ExWorks;
- Differences in colour, dimensions, and/or other characteristics of natural materials compared to the samples, images, drawings, and/or descriptions of materials supplied (inherent to the manufacturing process and the nature of the materials used);
- Loss resulting from incorrect installation (non-compliance with the installation instructions of Clou and with the standards of reasonable workmanship);
- Loss resulting from incorrect maintenance (non-compliance with the maintenance instructions of Clou or, if there are no such instructions, in accordance with the normal standard of care for the relevant Products and types of material);
- Loss resulting from other than normal use;
- Normal wear and tear of materials or parts that are subject to normal wear and tear;
- Signs of use on the following types of material:
  - Aluite (solid surface);
  - Mineral marble;
  - Concrete;
  - Lacquered accessories (black and white);
  - Acrylic (baths);
- the Buyer can furthermore not rely on any guarantee if it has itself, or via any third party, made changes or carried out repairs to the Products without the prior consent of Clou.

11.7 A claim under a guarantee lapses if the Buyer has breached its obligations under Article 10 of these General Conditions (obligation to inspect/complain). Article 10 applies in full, with the proviso that section 4 of this article does not apply if Clou provides a guarantee period longer than six months.

## Article 12. Returns

Clou will accept returns in the following circumstances:

- 1) Resulting from an incorrect delivery by Clou;
- 2) Resulting from a delivery of damaged goods;
- 3) Resulting from a wrong order or cancellation by the customer (discretionary);
- 4) Resulting from an exchange of products (discretionary).

12.1 Resulting from an incorrect delivery by Clou

Returns must satisfy the following conditions:

- Returned goods will not be accepted if these have already been assembled;
- A returned article must be complete, and therefore include all mounting materials such as screws, hinges, and assembly instructions;
- The returned goods must include notice of the invoice number of the incorrectly-delivered goods;
- The goods must be returned in their original, undamaged, and unmarked packaging – i.e. no names, or stickers attached to the packaging;
- Clou will be responsible for transportation.

12.2 Resulting from a delivery of damaged goods

The transportation of all goods from Clou to the delivery address

is insured. Any damage must be reported to the insurance company within 24 hours (one day) in accordance with the policy rules. This means that you must report any such damage to Clou within one day (by e-mail). See also Article 7 of our general terms and conditions of delivery, available on our website and referred to in our price lists and our Clou catalogue.

A report of damage must be sent in writing (by e-mail) to Clou, quoting Clou's consignment note number, order number, or packing slip number. We would appreciate you sending us photos taken at distance and close-up. Damaged goods must be kept available for examination by a loss assessor. Once Clou has been notified of the damage, the damaged goods will be collected by Clou or may – after consultation – be destroyed.

Re-deliveries as a result of damage caused in transit will be invoiced normally. You will be credited for the damaged goods once they have been received back.

Please note: any claim for damage caused in transit that is reported late (i.e. later than one working day following delivery) will be rejected by Clou.

To be eligible for crediting the returned goods must satisfy the conditions listed under 12.1 (a) to (e), inclusive.

12.3 Resulting from a wrong order or cancellation by the customer (discretionary)

Returns must satisfy the following conditions:

- Returns are only accepted with the written agreement of Clou. You should use Clou's 'returns form' which you can send by e-mail. The form should include:
  - Description of article;
  - Order or invoice number;
  - Short description of complaint;
  - Date on which the goods will be returned.
- The goods should be returned by the customer at the customer's expense.
- If Clou is to provide the transport, it will charge EUR 35.00 for the service, not including baths;
- For returns on the basis of wrong orders or cancellations, Clou will charge EUR 35.00;
- The original delivery date may not be more than three months before the return date;
- Clou will give credit for the goods within a reasonable period, once the goods have been received and examined by Clou;
- The goods must be returned in their original, undamaged, and unmarked packaging – i.e. no names, or stickers attached to the packaging;
- Returned goods will not be accepted if these have already been assembled;
- A returned article must be complete, and therefore include all mounting materials such as screws, hinges, and assembly instructions;
- The returned goods must include notice of the invoice number of the incorrectly-delivered goods.

12.4 Resulting from an exchange of products (discretionary)

Returns resulting from a wrong order placed by the customer which need to be exchanged also fall under Clou's discretionary provisions. The conditions listed under 12.3, with the exception of condition d., apply here.

The newly delivered product will be invoiced in the usual way.

Once the returned goods have been examined and found acceptable, a credit note will be issued.

## Article 13. Liability

13.1 The liability of Clou for loss relating to the performance of a Purchase Contract or any other agreement between the Parties, under a guarantee given by Clou or otherwise, is restricted to either the repair or replacement without cost of the delivered Product within a reasonable period of time; or the supply of a Product of equal value of the delivered Product is no longer part of the range offered by Clou; or the giving of credit for net sum invoiced for the delivered Product; or the payment of a sum of compensation taking into account the provisions set out below; whereby the choice of remedy is at the discretion of Clou.

13.2 Clou is not liable for:

- Loss caused by the conduct of a third party, irrespective of whether such third party was engaged by Clou.

- ‘Conduct’ here includes any culpable omission;
- Loss resulting from any incorrect installation, incorrect maintenance, or any other than normal use of the Products;
- Installation costs for the replacement of delivered Products (costs of dismantling and installation), unless this is the second or more replacement of the same Product due to the same defect, and the Buyer has complained about it in time and in the correct manner;
- Loss connected with Clou failing to meet an indicated delivery period;
- Indirect loss and consequential loss including, but not limited to, loss to goods other than the delivered Product, loss of profits, missed savings, loss due to business stagnation, or loss resulting from contracts with third parties that in any way, directly or indirectly, arise from or are connected with the Products;
- Loss connected with the termination of a contract between the Parties.

13.3 The total liability of Clou to compensate the Buyer under any head of claim is in all cases limited to the amount paid out in the relevant claim under the liability insurance cover of Clou, plus any insurance excess. Clou has liability insurance. The insurance cover has limitation and exclusion clauses, and an Insurance excess. Copies of the policies will be sent to the Buyer on request. If the liability insurance does not pay out in respect of any claim, the total liability of Clou is limited to the net amount invoiced for the delivery of the relevant Product.

13.4 The Buyer indemnifies Clou against any third-party claim that in any way, directly or indirectly, arises from or is connected with the performance of a Purchase Contract or any other agreement between the Parties, including an indemnity for all costs, including the costs of legal representation, incurred by Clou as a result of any such third-party claim.

13.5 If it is established that loss suffered by the Buyer is the result of any deliberate act or act of gross negligence by Clou or any of its managerial staff then Clou is not entitled to rely on any exclusion or limitation of its liability as set out in this article.

13.6 The exclusions and limitations of Clou’s liability as set out in this article do not apply to any mandatory-law product liability to consumers (Book 6 Articles 185 to 193 of the Dutch Civil Code).

#### Article 14. Force majeure

14.1 The term ‘force majeure’ includes all external, non-attributable situations over which a Party has no control that prevent the performance of that Party’s obligations under a Purchase Contract to the other Party or which make it unreasonable to expect this party to comply with such obligations.

14.2 Force majeure on which Clou may rely includes, but is not limited to: fire, war, terrorist act or the threat thereof, a strike by, or sickness of, personnel, a general lack of raw materials, business stoppages by suppliers and other third parties on which Clou depends, government measures, serious dangers to human health such as serious illnesses or viruses, general disruption in the supply of energy, and general transport problems.

14.3 If a Party is prevented by force majeure from complying with any of its obligations under a Purchase Contract, such Party is entitled to suspend these obligations for as long as the force majeure continues. The impeded Party must notify the other Party as soon as possible In Writing about the nature and extent of the force majeure, the obligations that cannot thereby be performed, and, where possible, the expected duration of the force majeure.

14.4 No reliance may be placed on force majeure in relation to any payment obligation.

14.5 In the event of continuing force majeure (longer than two months) that impedes either Party, either may terminate the Purchase Contract that is affected by the force majeure by court proceedings or otherwise without thereby incurring any liability to compensate the other Party. Termination without court proceedings requires notice sent In Writing to the other Party. If at the time of termination of the Purchase Contract Clou has satisfied part of its obligation to supply Products under the terminated Purchase Contract, Clou is entitled to be paid for the delivered Products and to invoice for these separately.

#### Article 15. Termination

15.1 A Purchase Contract cannot be terminated by notice.

15.2 Other agreements between the Parties, such as a distribution agreement, may – if they are for a fixed term – be terminated at the end of that fixed term subject to a notice period of at least three months. No reason for termination is necessary. If notice is not given in time, a fixed-term distribution agreement will be automatically extended by the same term as its original fixed term. A fixed-term distribution agreement cannot be terminated before the end of the fixed term except in the following situations:

- by Clou, with immediate effect – i.e. without any notice period – if the Buyer, acting as distributor, sells the Products via, or sells them on to, third-party websites including Marktplaats.nl, Ebay.com, Bol.com, or Amazon.com, and/or if the Buyer, acting as distributor, sells the Products to a retailer not recognized by Clou;
- by either Party, with immediate effect – i.e. without any notice period – if the other Party becomes insolvent or applies for a moratorium.

15.3 A distribution agreement entered into by the Parties for an indefinite period may be terminated by either Party subject to a notice period of at least six months.

15.4 Notice to terminate must be sent In Writing to the other Party.

15.5 During the notice period of a distribution agreement Clou need only accept orders from the Buyer, acting as distributor, insofar as such orders do not exceed the usual purchase volume and the delivery date falls before the termination date of the distribution agreement.

15.6 Following termination of a distribution agreement:

- the Buyer, acting as distributor, will cease to be identified as a Clou dealer on Clou’s website, and in other advertising communications issued by Clou;
- the Buyer may no longer present itself as a Clou distributor;
- the Buyer, acting as distributor, must permanently cease the sale of the Products and the use of the brand names of Clou;
- the Buyer, acting as distributor, must return the images and other promotional materials supplied by Clou;
- Clou is entitled to buy back from the Buyer, acting as distributor, the remaining stock of Products or showroom products in return for repayment of the purchase price paid by the Buyer, less 30%.

15.7 On termination of a distribution agreement, irrespective of the means of, and reason for, termination, the Buyer, acting as distributor, is not entitled to compensation for goodwill, loss of income, expenses incurred, investments made, or other form of loss.

15.8 Apart from the right of either Party to terminate the Purchase Contract in the event of continuing force majeure (Article 14.5 of these General Conditions) the Buyer expressly, unconditionally, and irrevocably waves the right to terminate in whole or in part, through court proceedings or otherwise, any Purchase Contract or other agreement with Clou.

15.9 The Buyer expressly, unconditionally, and irrevocably waves the right to nullification in whole or in part, through court proceedings or otherwise any Purchase Contract or other agreement with Clou or to make any claim for removal of disadvantageous effects.

15.10 Termination of a Purchase Contract or other agreement by Clou otherwise than on the basis of continuing force majeure (Article 14.5 of these General Conditions) requires there to be a significant breach of the performance by the Buyer of any of its obligations under said Purchase Contract or other agreement and, insofar as compliance by the Buyer is not temporarily or permanently impossible, the Buyer is in breach of contract. In such a case, Clou may terminate in whole or in part, through court proceedings or otherwise any such Purchase Contract or other agreement. Notice of termination without issue of court proceedings must be sent In Writing to the Buyer.

#### Article 16. Brand names, images and other promotional materials

16.1 Clou is the sole, exclusive owner of, and party legally entitled to, inter alia, its brands, (brand names, brand images, or a combination thereof), trade names, domain names, all inventions, designs, models and drawings of the Products, whether or not registered, and of the image and other promotional materials supplied by Clou. The Buyer acknowledges and respects the

exclusive rights of Clou and will not infringe any of these rights.

- 16.2 A Buyer that also has a distribution agreement with Clou may, during the term of such a distribution agreement, make use of the Clou brands and the image and other promotional materials provided by Clou for the sole purpose of promoting and the retail sale of the Products. In its promotion and retail sale of the Products the Buyer may not use any other brands than those of Clou. The Buyer will comply strictly with the guidelines and instructions of Clou.
- 16.3 It is prohibited for a Buyer that also has a distribution agreement with Clou to promote and sell retail the Products using brand names other than those of Clou, nor to use any image or other promotional materials other than the original promotional materials provided by Clou. The Buyer may not alter or copy any image and other promotional materials supplied by Clou.
- 16.4 A Buyer that also has a distribution agreement with Clou may not use the brand names, and image or other promotional materials of Clou in any way that could be damaging to the distinctiveness, or the reputation or goodwill, or the business and trade name of Clou.
- 16.5 A Buyer that also has a distribution agreement with Clou may not in any way copy, or engage others to copy, the Products, nor use or register any mark, trade name, or domain name that is similar to any mark, trade name, or domain name of Clou in a way that could cause confusion or that constitutes deception.
- 16.6 If the Buyer breaches any of its obligations in this article it will thereby be in attributable breach to Clou liable to pay Clou an immediately demandable penalty of €10,000.00 per breach (a spur to compliance) plus an immediately demandable penalty of €1,000.00 per day (stipulated amount of loss) for each day that the breach continues, irrespective of the reason for the breach. These penalties are immediately payable without the need to first serve notice of demand, and without prejudice to all other rights accruing to Clou under these General Conditions and the law. As soon as the penalty is owed, the Buyer is liable to interest thereon at the statutory commercial rate pursuant to Book 6 Article 119a of the Dutch Civil Code, without the need to first serve notice of demand for the same.

#### **Article 17. Error**

All product information on the website, catalogues, price lists, Confirmations of Order, and all other documentation provided by Clou is without prejudice to any printing error and obvious mistake, by which Clou is not bound.

#### **Article 18. Forum**

18.1 All Purchase Contracts, all other agreements between the Parties, and all current and future obligations not being contractual obligations, such obligations arising under law, are governed by Dutch law. The scope of the Vienna Sales Convention is not excluded by the Parties.

#### **Article 19. Resolution of disputes**

- 19.1 If the Buyer is located within the EU, the Court Limburg for the district of Maastricht, the Netherlands, has exclusive jurisdiction to adjudicate on any dispute arising from, or connected with, a Purchase Contract or other agreement between the Parties.
- 19.2 If the Buyer is located outside the EU, any dispute arising from, or connected with, a Purchase Contract or other agreement between the Parties, will be exclusively adjudicated in accordance with the Arbitration Rules of the International Chamber of Commerce by three arbitrators appointed in accordance with the said Rules. The arbitration shall be conducted in the Dutch language. The arbitration venue shall be in Sittard, the Netherlands. The arbitration shall be conducted in accordance with Dutch law (Article 17 of these General Conditions). Any dispute shall be treated in the strictest confidence. The Parties and all other parties directly or indirectly involved are bound by a duty of confidentiality, except insofar as disclosure is required by law or follows from any agreement between the Parties.

## Correspondance

Postbus 22170  
6360AD Nuth  
Pays-Bas

## Bureaux / Entrepôt /

**Salle d'exposition**  
Thermiekstraat 1  
6361 HB Nuth  
Pays-Bas

T 00 31 (0)45 524 56 56

info@clou.nl  
www.clou.nl

## Relation bancaire

Deutsche Bank AG Amsterdam [Pays-Bas]  
Code Iban: NL25ABNA0485840421  
Code Swift: ABNANL2

## Conditions générales de Clou B.V. version 2020

### Article 1. Définitions

Les mots suivants repris dans les présentes conditions générales et commençant par une majuscule ont la signification suivante :

- a. « Clou » : la société à responsabilité limitée de droit néerlandais Clou B.V., établie statutairement à Nuth, ayant ses bureaux à l'adresse 6361 HB Nuth, Thermiekstraat 1, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de la Chambre de commerce et d'industrie néerlandaise sous le numéro 14046498.
- b. « Contrat d'achat » : le contrat conclu entre Clou et l'acheteur par lequel l'acheteur achète des Produits à Clou et Clou vend et livre des Produits à l'acheteur.
- c. « Acheteur » : la partie qui n'est pas un consommateur et qui conclut un Contrat d'achat avec Clou.
- d. « Commande » : une commande de l'Acheteur adressée à Clou.
- e. « Confirmation de commande » : une confirmation écrite par Clou d'une Commande de l'Acheteur.
- f. « Partie » : Clou ou l'Acheteur.
- g. « Parties » : Clou et l'Acheteur.
- h. « Produits » : les produits sanitaires qui sont vendus par Clou.
- i. « Par écrit » : dans un document (notamment un contrat) signé par les Parties, par courrier (recommandé), par fax, par e-mail.
- j. « Conditions » : les présentes conditions générales.

### Article 2. Applicabilité des conditions générales

- 2.1. Les Conditions s'appliquent à tous les Contrats d'achat et autres contrats conclus entre Clou et l'Acheteur.
- 2.2. L'Acheteur accepte l'applicabilité des Conditions sans réserve et à l'exclusion de ses propres conditions générales. Un renvoi à l'applicabilité de conditions générales de l'Acheteur n'a aucun effet et Clou rejette expressément et intégralement l'applicabilité des conditions générales de l'Acheteur.
- 2.3. En cas d'inconciliabilité d'une disposition figurant dans la Confirmation de commande avec une disposition des Conditions en ce sens que ces dispositions ne peuvent pas exister en parallèle, la disposition figurant dans la Confirmation de commande est applicable. Une disposition conclue d'une autre manière expressément et Par écrit entre les Parties, qui est en contradiction avec une disposition des Conditions, prévaut aussi sur cette disposition des Conditions.
- 2.4. Clou est habilité à modifier les Conditions. Clou informera l'Acheteur Par écrit d'une telle modification en mentionnant la date de prise de cours et en lui envoyant les conditions générales modifiées. À partir de la date de prise de cours, les conditions générales modifiées sont applicables et l'Acheteur y est lié. Cela vaut également pour les Contrats (d'achat) existants.

### Article 3. Commandes, réalisation et modification du Contrat d'achat

- 3.1 Une Commande est passée Par écrit.
- 3.2 Les commandes dont la date de livraison est supérieure à 6 mois à compter de la date de la Commande ne sont pas acceptées.
- 3.3 Un Contrat d'achat - conclu ou non dans le cadre d'un contrat de distribution existant entre les Parties - est réalisé au moment où Clou envoie une Confirmation de commande par e-mail ou d'une autre manière à l'Acheteur.
- 3.4 L'Acheteur est tenu de contrôler, immédiatement après réception, l'exactitude de la Confirmation de commande, et de notifier Par écrit les erreurs éventuelles à Clou au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrables, faute de quoi la Confirmation de commande sera

réputée mentionner correctement et complètement la Commande, et l'Acheteur y sera tenu.

- 3.5 Si l'Acheteur souhaite modifier le Contrat d'achat après sa réalisation, l'Acheteur doit le signaler Par écrit à Clou dans les délais impartis. Clou annonce Par écrit à l'Acheteur que la modification est acceptée et lui indique sous quelles conditions (par exemple une modification de prix).

### Article 4. Produits, caractéristiques de produits, instructions de montage, prescriptions d'entretien et usage

- 4.1 Les échantillons, photos, dessins et descriptions de matériaux transmis par Clou à l'Acheteur ont pour but de permettre d'établir la qualité moyenne des Produits.
- 4.2 La plupart des Produits sont constitués de matériaux naturels tels que la céramique, le marbre, l'aluite, le béton, le basalte et le bois. Par conséquent, la couleur et/ou la dimension et/ou d'autres propriétés peuvent présenter des différences par rapport à la couleur et/ou la dimension et/ou d'autres propriétés d'échantillons, de photos, de dessins et de descriptions de matériaux transmis. Cela est inhérent au processus de production et à la nature des matériaux utilisés.
- 4.3 L'Acheteur doit (faire) installer les Produits avec soin, conformément aux instructions de montage de Clou et aux exigences d'un travail dûment et correctement exécuté. Les instructions de montage figurent sur le site Internet de Clou ([www.clou.nl](http://www.clou.nl) sous la rubrique Produits Clou et dans la description du produit concerné) et sont fournies avec les Produits.
- 4.4 L'Acheteur doit (faire) entretenir les Produits avec soin, conformément aux prescriptions d'entretien de Clou ou, s'il n'y en a pas, conformément à ce qui est d'usage pour les Produits et les sortes de matériaux concernés. Les instructions d'entretien figurent sur le site Internet de Clou ([www.clou.nl](http://www.clou.nl) sous la rubrique Produit et dans la description du produit concerné) et dans le catalogue/la liste des prix de Clou.
- 4.5 Clou a le droit de modifier les Produits ainsi que leurs spécifications et leurs propriétés comme bon lui semble. Ce droit englobe le droit de commercialiser de nouvelles versions d'un Produit et de retirer certains Produits ou certains éléments de ces Produits de son assortiment.

### Article 5. Prix et modification de prix

- 5.1 Les prix indiqués s'entendent en euros (€) et hors TVA et autres frais, comme les frais liés au transport et les frais d'importation et d'exportation.
- 5.2 Clou peut modifier les prix des Produits. Clou annoncera une modification de prix Par écrit au moins 3 mois avant l'introduction de cette modification.
- 5.3 Si, pendant la période située entre l'envoi de la Confirmation de commande et la livraison des Produits, Clou augmente le prix des Produits suite à une hausse (d'un ou plusieurs) des éléments de coûts, comme les coûts de matériaux, coûts de production, coûts liés au transport, taxes et autres prélèvements (douaniers) et cours de devises étrangères, Clou aura le droit de facturer cette augmentation à l'Acheteur, si plus de 3 mois séparent la date de Commande de la date de livraison.
- 5.4 Les modifications demandées par l'Acheteur et acceptées par Clou dans le Contrat d'achat/l'exécution du Contrat d'achat (voir article 3.5) peuvent entraîner une modification de prix.

### Article 6. Paiement et sûreté

- 6.1 Clou peut réclamer un acompte complet ou partiel.
- 6.2 Les factures pour lesquelles un acompte est demandé doivent être payées dans les 5 jours suivant la date de facturation, les autres factures dans les 30 jours qui suivent la date de facturation.

- 6.3 Le paiement doit advenir par le biais d'un virement en euros (€) vers le compte bancaire indiqué par Clou sur la facture.
- 6.4 S'il est convenu d'accorder une réduction de prix en cas de paiement, on y procédera selon la manière décrite par Clou.
- 6.5 Les délais de paiement sont des délais obligatoires. Si un délai de paiement est dépassé, l'Acheteur est considéré en défaut, de plein droit et sans mise en demeure. L'Acheteur est alors redevable envers Clou d'un intérêt d'1 % par mois sur le montant restant et d'une indemnité pour frais extra-judiciaires et frais judiciaires. L'indemnité pour frais extra-judiciaires s'élève à 15 % du montant restant avec un minimum 150,00 €. Si les frais extra-judiciaires réellement engagés sont plus élevés, l'Acquéreur est alors redevable de ces frais extra-judiciaires réels. L'indemnité pour frais judiciaires équivaut au montant des frais d'instance réellement engagés, dont le droit de greffe, les frais d'avocat et les frais d'huissier. Si l'Acheteur ne paye pas le montant dû (sous forme d'acompte) dans les délais impartis, Clou peut en outre suspendre ses obligations ou dissoudre intégralement ou partiellement le Contrat d'achat.
- 6.6 L'Acheteur est tenu de fournir à Clou, dès la première demande de Clou à cet effet, une sûreté suffisante sous la forme demandée par Clou et selon la manière requise par Clou, pour l'exécution de toutes les obligations de paiement existantes et futures de l'Acheteur envers Clou en vertu de tout Contrat d'achat. Tant que l'Acheteur n'a pas fourni la sûreté requise, Clou peut suspendre ses obligations.

#### Article 7. Suspension et compensation

- 7.1 L'Acheteur renonce expressément, irrévocablement et inconditionnellement aux compétences de compensation et de suspension lui revenant.
- 7.2 Clou a un droit de compensation dans les cas dans lesquels le Code civil néerlandais l'autorise (article 6:127 du Code civil néerlandais et suivant(s)), étant entendu que, par dérogation à cela, l'exigence de redevabilité réciproque n'est pas valable.
- 7.3 Clou a un droit de suspension dans les cas où le Code civil néerlandais l'autorise (article 6:52 du Code civil néerlandais et suivant(s)), article 6:262 du Code civil néerlandais et suivant(s)), étant entendu que, par dérogation à cela, Clou peut, en cas d'exécution partielle ou inadéquate par l'Acheteur, suspendre intégralement ses obligations.

#### Article 8. Livraison

- 8.1 Si l'Acheteur est établi au sein de l'UE, Clou livre les Produits conformément aux Incoterms® 2020 DAP au lieu de destination convenu (repris dans la Confirmation de commande), étant entendu que, par dérogation à ces Incoterms® 2020 DAP, l'Acheteur est, en cas de livraison en dehors des Pays-Bas, de la Belgique et du Luxembourg, redevable envers Clou des coûts liés au transport suivants :
- 25,00 € hors TVA pour une commande < 250,00 € hors TVA. à l'exception de l'Allemagne 15,00 € hors TVA pour une commande < 250,00 € hors TVA.
  - Baignoire simple 100,00 € hors TVA.
  - Baignoire double 300,00 € hors TVA.
- 8.2 Au moment de la livraison, Clou contribue, conformément aux Incoterms® 2020 DAP, au transport des Produits vers le lieu de livraison convenu. Pour ce faire, Clou a conclu une assurance transport procurant une couverture mondiale.
- 8.3 Si l'Acheteur est établi en dehors de l'UE, Clou livre les Produits EXW (« départ usine ») selon les Incoterms® 2020 Thermiekstraat 1, 6361 HB Nuth (Pays-Bas).
- 8.4 Clou indique le plus précisément possible dans la Confirmation de commande le délai de livraison prévu. Clou déploie les efforts nécessaires pour respecter le délai de livraison indiqué. Cependant, les délais de livraison indiqués sont seulement indicatifs et ne sont donc jamais obligatoires. Si Clou prévoit que le délai de livraison indiqué ne pourra pas être respecté, Clou en avertira l'Acheteur dans les plus brefs délais, en mentionnant la date de livraison prévue.
- 8.5 L'Acheteur est tenu de prélever immédiatement les Produits au moment de la livraison.

#### Article 9. Réserve de propriété

- 9.1 Les Produits livrés continuent d'appartenir à Clou jusqu'à ce que l'Acheteur ait entièrement rempli ses obligations de paiement en vertu de tout Contrat d'achat conclu avec Clou, y compris toutes

créances relatives au manquement à l'obligation d'exécuter un tel contrat.

- 9.2 L'Acheteur est tenu d'assurer les Produits livrés et de les conserver avec la diligence requise et en tant que possessions reconnaissables de Clou, et doit les entreposer sans en retirer ni transformer les signes de marque ou les marques d'identification.
- 9.3 Si l'Acheteur manque à toute obligation quelconque de paiement, Clou a le droit de reprendre les Produits livrés. L'Acheteur est tenu de donner à Clou ou à un tiers désigné par Clou l'occasion de les reprendre, et d'indemniser Clou des coûts engagés pour la reprise des Produits.

#### Article 10. Devoir d'examen et de plainte

- 10.1 L'Acheteur est tenu de faire examiner/d'examiner les Produits immédiatement après leur livraison, afin d'établir si les Produits répondent aux conditions du Contrat d'achat.
- 10.2 L'Acheteur est tenu de (faire) mentionner en détail les vices apparents et/ou les dommages apparents que présentent des Produits livrés sur le bulletin d'expédition et le bon de livraison, et doit les notifier Par écrit à Clou, au plus tard 24 heures après la livraison, en mentionnant le numéro de commande et en fournissant un relevé précis de la nature et de l'importance des vices, accompagné de photos les étayant.
- 10.3 Au plus tard 5 jours ouvrables après que l'Acheteur a découvert ou, lors d'un examen correct et adéquat effectué en temps utile, aurait raisonnablement dû découvrir d'autres vices et/ou dommages à des Produits livrés, l'Acheteur doit les notifier Par écrit à Clou, en mentionnant le numéro de commande et en lui transmettant un relevé précis de la nature et de l'importance des vices établis, accompagné d'images (photos et/ou vidéos) les étayant.
- 10.4 La notification d'une plainte concernant des Produits livrés que Clou reçoit plus de 6 mois après la livraison est considérée comme tardive, indépendamment du moment auquel l'Acheteur a découvert ou aurait raisonnablement dû découvrir les prétendus vices des et/ou dommages aux Produits, à moins que Clou n'ait accordé un délai de garantie de plus de 6 mois (article 11.7 des Conditions).
- 10.5 L'Acheteur est tenu de donner à Clou l'occasion d'examiner immédiatement le bien-fondé d'une plainte et d'y prêter tout le concours raisonnablement nécessaire.
- 10.6 Clou répondra aux plaintes Par écrit.
- 10.7 Si une plainte conduit à une visite d'entretien par Clou, Clou contacte l'Acheteur afin de fixer un rendez-vous.
- 10.8 Si une plainte conduit à un renvoi d'un/de Produit(s) livré(s), Clou envoie alors à l'Acheteur un formulaire de retour mentionnant la date de prélèvement du/des Produit(s) livré(s) et le nom du transporteur. Cela s'effectue aux risques et périls de Clou. Les Produits retournés doivent être propres, complets, emballés dans l'emballage d'origine et accompagnés d'une copie de la facture. Faute de quoi, la plainte n'est plus prise en charge et Clou n'est pas tenu responsable. Les frais engagés sont pour le compte de l'Acheteur.
- 10.9 Si Clou estime qu'une plainte n'est pas fondée, les frais engagés par Clou, tels que les frais d'une visite d'entretien et les frais d'un retour, sont facturés à l'Acheteur.
- 10.10 Si l'Acheteur ne s'est pas plaint dans les délais impartis et/ou selon le mode de plainte correct, ou si l'Acheteur ne donne pas immédiatement l'occasion à Clou d'examiner le bien-fondé d'une plainte et/ou n'y prête pas tout le concours raisonnablement nécessaire, l'Acheteur ne pourra plus invoquer de vices des Produits livrés, et chaque créance et chaque argument de défense réellement fondé sur ces vices échoira.

#### Article 11. Garantie

- 11.1 Les Produits ont été conçus, développés et produits le plus consciencieusement possible.
- 11.2 Clou garantit la qualité des produits suivants :
- Catégorie I, pendant 2 ans :
- Accessoires InBe ;
  - Sets de lave-mains InBe ;
  - Robinets InBe.
- Catégorie II, pendant 3 ans :
- Meubles de salle de bains ;
  - Miroirs ;
  - Bondes de vidange, siphons et robinets d'arrêt équerre, à l'exception de la marque MiniSuk ;

- Baignoires ;
- Lave-mains Clou en aluite (surface solide) et en marbre minéral ;
- Lavabos Clou en aluite (surface solide) et en marbre minéral ;
- Accessoires.

Catégorie III, pendant 5 ans :

- Toilettes et sièges de WC ;
- Lave-mains Clou en céramique ;
- Lavabos Clou en céramique.

Catégorie IV, pendant 10 ans :

- Robinets Clou ;
- Siphons MiniSuk.

11.3 Le délai de garantie commence à courir le jour de livraison du Produit.

11.4 Clou n'accorde aucune garantie sur les Produits suivants :

Catégorie V :

- Intérieurs de robinets en céramique ;
- Perlators (régulateurs de jet) de robinets ;
- Bagues et joints toriques en caoutchouc ;
- Pièces d'accessoires comme les porte-savons et les gobelets ;
- Brosses de sets de brosse WC ;
- Pompes de distributeurs de savon ;
- Flacons intérieurs et boîtes ;
- Plaques en verre et planchettes ;
- Lampes d'éléments d'éclairage ;
- Capteurs.

11.5 Clou n'accorde en outre aucune garantie sur les Produits suivants:

Catégorie VI :

- Lavabos et lave-mains en aluite (surfaces solides) ;
- Lavabos et lave-mains en béton ;
- Lavabos et lave-mains en marbre minéral,

s'ils ont été installés dans des hôtels. Ces sortes de matériaux ne sont pas destinées à être utilisées dans des hôtels. Clou recommande d'utiliser exclusivement des lavabos et des lave-mains en céramique dans des hôtels.

11.6 La garantie ne couvre pas :

- Les dommages dus au transport en cas de livraison EXW (départ d'usine) ;
- Les différences de couleur et/ou de dimension et/ou de propriétés diverses de matériaux naturels par rapport à des échantillons, photos, dessins et/ou descriptions de matériaux transmis (inhérentes au processus de production et à la nature des matériaux utilisés) ;
- Les dommages résultant d'un montage incorrect (non conforme aux instructions de montage de Clou et aux exigences d'un travail dûment et correctement exécuté) ;
- Les dommages résultant d'un entretien inapproprié (non conforme aux prescriptions d'entretien de Clou ou, s'il n'y en a pas, non conforme à ce qui est d'usage pour les Produits et les matériaux concernés) ;
- Les dommages résultant d'un usage différent de l'usage normal ;
- L'usure normale de matériaux ou de pièces qui font l'objet d'une usure normale ;
- Les traces d'utilisation sur les matériaux suivants :
  - Aluite (surfaces solides) ;
  - Marbre minéral ;
  - Béton ;
  - Accessoires vernis (blancs et noirs) ;
  - Acrylique (baignoires) ;
- L'acheteur ne peut pas non plus invoquer de garantie s'il a apporté des modifications et/ou effectué des réparations, ou a fait apporter des modifications ou fait effectuer des réparations aux Produits par un tiers, sans que Clou l'ait autorisé au préalable.

11.7 Un droit à une garantie échoit si l'Acheteur n'a pas rempli ses obligations aux termes de l'article 10 des Conditions (devoir d'examen et/ou devoir de plainte). L'article 10 des Conditions reste en vigueur, étant entendu que l'article 10.4 n'est pas valable si un délai de garantie de plus de 6 mois a été accordé par Clou.

## Article 12. Retours

Il existe plusieurs types de retours :

1) Retour en raison d'une erreur de livraison de Clou ;

- Retour en raison d'articles endommagés ;
- Retour en raison d'une erreur de commande ou d'une annulation du client (sur accord de Clou) ;
- Retour en raison d'un échange (sur accord de Clou).

12.1 Retour en raison d'une erreur de livraison de Clou

Le retour est soumis aux conditions suivantes :

- Les produits qui ont été montés ne peuvent en aucun cas être retournés ;
- Les articles retournés doivent être complets, en ce compris les accessoires de fixation fournis, tels que les vis et charnières, ainsi que les instructions de montage ;
- Le client doit rappeler dans son envoi retour le numéro de facture correspondant aux articles concernés ;
- Les articles concernés doivent être retournés dans l'emballage d'origine intact (non endommagé et exempt d'étiquettes et autres écritures) ;
- Le transport est à la charge de Clou.

12.2 Retour en raison d'articles endommagés

Tous les articles sont assurés pendant le transport entre les infrastructures de Clou et l'adresse de livraison. Tout éventuel dommage doit être signalé dans les 24 heures (1 jour ouvrable) conformément aux directives de la compagnie d'assurance, ce qui signifie que vous devez également signaler le dommage en question à Clou (par courriel) dans ce même délai. À cet égard, nous vous invitons également à consulter l'article 7 de nos conditions de livraison, disponibles sur notre site internet et mentionnées dans notre catalogue et notre liste de prix. Tout éventuel dommage doit être signalé à Clou par écrit par le biais d'un courriel dans lequel le client est tenu de mentionner le numéro de lettre de transport, le numéro de commande ou le numéro de bon de livraison de Clou. Des photos (gros plan et plan large) du dommage en question sont également les bienvenues. Les articles endommagés doivent être conservés en vue d'une éventuelle expertise. Les articles endommagés ne peuvent être retournés ou détruits qu'avec l'accord préalable de Clou.

Les nouvelles livraisons effectuées dans le cadre du remplacement des articles endommagés seront facturées normalement, puis remboursées au client après réception des articles concernés par Clou. Attention : les dommages signalés après le délai imparti (à savoir 1 jour ouvrable après la livraison) ne seront pas pris en considération. Pour que le client puisse prétendre à un remboursement, le retour doit satisfaire aux conditions a) à e) énoncées au point 12.1.

12.3 Retour en raison d'une erreur de commande ou d'une annulation du client (sur accord de Clou)

Les conditions suivantes sont d'application :

- Un tel retour n'est possible qu'avec l'accord écrit de Clou et moyennant l'envoi d'un formulaire de retour (qui peut être fourni au client par courriel) reprenant les données suivantes :
  - Description des articles concernés ;
  - Numéro de commande ou de facture ;
  - Brève description du problème ;
  - Date d'envoi des articles concernés ;
- Les articles doivent être renvoyés par le client aux frais de celui-ci ;
- Tout transport devant être pris en charge par Clou fera l'objet d'une facture de 35 euros (sauf si l'article concerné est une baignoire) ;
- Clou facturera 35 euros au client pour chaque retour effectué en raison d'une erreur de commande ou d'une annulation ;
- Le retour n'est possible que si les articles concernés ont été livrés moins de 3 mois auparavant ;
- Clou procédera au remboursement dans un délai raisonnable après avoir reçu et examiné les articles concernés ;
- Les articles concernés doivent être retournés dans l'emballage d'origine intact (non endommagé et exempt d'étiquettes et autres écritures) ;
- Les produits qui ont été montés ne peuvent en aucun cas

être retournés ;

- i Les articles retournés doivent être complets, en ce compris les accessoires de fixation fournis tels que les vis et charnières, ainsi que les instructions de montage ;
- j Le client doit rappeler dans son envoi retour le numéro de facture correspondant aux articles concernés.

#### 12.4 Retour en raison d'un échange (sur accord de Clou)

Les articles que le client souhaite échanger en raison d'une erreur de commande ne peuvent être retournés que sur accord de Clou. Les conditions énoncées au point 12.3 sont alors d'application, à l'exception de la condition d).

Les nouveaux produits seront facturés normalement, et une note de crédit sera émise après examen des articles retournés.

### Article 13. Responsabilité

13.1 La responsabilité de Clou pour les dommages liés à l'exécution d'un Contrat d'achat et/ou de tout autre contrat conclu entre les Parties, en vertu ou non d'une garantie accordée par Clou, est limitée à la réparation ou au remplacement gratuit(e) dans un délai raisonnable, à la discrétion de Clou, du Produit livré ou d'un produit similaire, si le Produit livré ne fait plus partie de l'assortiment de Clou, à l'opération consistant à créditer le compte de l'Acheteur du montant net facturé pour le Produit livré, ou au paiement de dommages et intérêts en considération des dispositions mentionnées ci-après.

13.2 Clou n'est pas responsable :

- Des dommages dus à des comportements de tiers, indépendamment du fait que ce soit Clou qui ait ou non fait appel à ces tiers. On entend également par comportements, une négligence (imputable à ces tiers) ;
- Des dommages résultant d'un montage inapproprié, d'un entretien inapproprié et d'un usage différent de l'usage normal des Produits ;
- Des frais d'installation pour le remplacement de Produits livrés (frais de démontage et de montage), à moins qu'il s'agisse d'un deuxième remplacement ou d'un remplacement du même Produit effectué après le deuxième remplacement en raison du même vice, et que l'Acheteur se soit plaint à ce sujet dans les délais impartis et selon le procédé correct ;
- Des dommages liés au dépassement d'un délai de livraison indiqué par Clou ;
- Des dommages indirects et des dommages consécutifs dont, notamment mais pas exclusivement, des dommages survenus à d'autres biens que le Produit livré, un manque à gagner, des économies manquées, des dommages causés par une stagnation économique, des dommages résultant de revendications de tiers qui découlent, de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, ou sont liés aux Produits ;
- Des dommages relatifs à la résiliation d'un contrat conclu entre les Parties.

13.3 L'obligation totale de dédommagement de Clou envers l'Acheteur, qu'elle qu'en soit la raison, est toujours limitée au montant alloué à ce titre dans le cadre de l'assurance de responsabilité civile des entreprises de Clou, augmenté de la franchise due par Clou. Clou dispose d'une assurance de responsabilité civile des entreprises. La couverture s'accompagne de limitations et d'exclusions, ainsi que d'une franchise. À la demande de l'Acheteur, les contrats d'assurance lui sont envoyés. Si l'assurance de responsabilité civile des entreprises de Clou n'est effectuée pas de versement, la responsabilité totale sera alors limitée au montant net de la facture pour la livraison du Produit concerné.

13.4 L'Acheteur garantit Clou contre toutes revendications de tiers qui découlent ou sont liées, directement ou indirectement, à l'exécution d'un Contrat d'achat et/ou de tout autre contrat conclu entre les Parties, dispensant aussi l'Acheteur de tous frais, dont les frais d'assistance judiciaire que Clou doit engager suite à ces revendications.

13.5 S'il est établi que les dommages subis par l'Acheteur résultent d'un acte volontaire, d'une faute grave ou d'une imprudence délibérée de Clou ou de cadres employés dans son entreprise, Clou ne pourra pas invoquer les exclusions et les limitations de sa responsabilité reprises au présent article.

13.6 Les exclusions et les limitations de la responsabilité de Clou reprises au présent article ne sont pas valables pour la

responsabilité impérative du fait de produits défectueux envers des consommateurs (articles 6:185 à 6:193 inclus du Code civil néerlandais).

### Article 14. Force majeure

14.1 On entend par force majeure toutes circonstances externes non imputables sur lesquelles une Partie ne peut exercer aucune influence, et qui empêchent l'exécution par cette Partie de ses obligations, en vertu d'un Contrat d'achat, envers l'autre Partie ou qui font que l'exécution de ces obligations ne peut raisonnablement pas être exigée de cette Partie.

14.2 Sont notamment considérés comme une force majeure dans le chef de Clou, mais pas exclusivement : un incendie, une guerre, un acte de terrorisme et une menace de terrorisme, des grèves ou une maladie de membres du personnel, un manque général de matières premières, une stagnation chez des sous-traitants et d'autres tiers dont Clou dépend, des mesures prises par des pouvoirs publics, des risques substantiels pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie ou d'un virus grave, des pannes générales des dispositifs de fourniture d'énergie et des problèmes généraux de transport.

14.3 Si une force majeure empêche une Partie d'exécuter une ou plusieurs de ses obligations découlant d'un Contrat d'achat, cette Partie a alors le droit de suspendre ces obligations aussi longtemps que perdure la force majeure. La Partie qui subit la force majeure est tenue d'informer, dans les plus brefs délais, l'autre Partie concernant la nature et le contenu de la force majeure, les obligations d'exécution qu'elle est dans l'impossibilité de remplir et, dans la mesure du possible, la durée prévue de la force majeure.

14.4 En ce qui concerne une obligation de paiement, la force majeure ne peut jamais être invoquée.

14.5 En cas de force majeure persistante (d'une durée de plus de 2 mois) dans le chef de l'une des Parties, chacune des Parties peut dissoudre le Contrat d'achat qui est touché par la force majeure par voie judiciaire ou extra-judiciaire, sans que cela n'entraîne une obligation de dédommager l'autre Partie. Une dissolution extra-judiciaire doit intervenir au moyen d'une déclaration à cet effet transmise par e-mail ou par courrier (recommandé) à l'autre partie. Si, au moment de la dissolution du Contrat d'achat, Clou a partiellement rempli son obligation (de livraison) découlant du Contrat d'achat dissous, Clou aura le droit de bénéficier du paiement des Produits livrés et sera autorisé à les facturer séparément.

### Article 15. Résiliation, dissolution et annulation

15.1 Un Contrat d'achat ne peut pas être résilié.

15.2 D'autres contrats entre les Parties, comme un contrat de distribution, peuvent, s'ils ont été conclus pour une durée déterminée, être résiliés à la date de fin par chacune des Parties, en tenant compte d'un délai de préavis d'au moins 3 mois. Cette résiliation n'a pas besoin d'être justifiée. Sauf s'il est résilié en temps utile, un contrat de distribution conclu pour une durée déterminée est renouvelé tacitement pour la même durée que celle pour laquelle il a été conclu. Un contrat de distribution conclu pour une durée déterminée ne peut pas être résilié anticipativement, sauf dans les cas suivants :

- par Clou immédiatement, donc sans tenir compte d'un délai de préavis : si l'Acheteur, qui est également distributeur, vend les Produits via ou revend les Produits à des sites Internet de tiers, dont Marktplaats.nl, Ebay.com, Bol.com, Amazon.com, et/ou si l'Acheteur, qui est également distributeur, vend les Produits à des revendeurs non reconnus par Clou ;
- par chacune des Parties immédiatement, donc sans tenir compte d'un délai de préavis : en cas de faillite ou de sursis de paiement de l'autre Partie.

15.3 Un contrat de distribution entre les Parties qui a été conclu pour une durée déterminée peut être résilié par chacune des Parties en tenant compte d'un délai de préavis d'au moins 6 mois.

15.4 La résiliation doit intervenir au moyen d'une déclaration à cet effet transmise par e-mail ou par courrier (recommandé) à l'autre partie.

15.5 Pendant le délai de préavis d'un contrat de distribution, Clou doit uniquement accepter des commandes de l'Acheteur, qui est également distributeur, dans la mesure où ces commandes ne dépassent pas le volume de prélèvement habituel et si la date de

livraison est antérieure à la date de fin du contrat de distribution.

15.6 Après la fin d'un contrat de distribution :

- L'Acheteur, qui est également distributeur, n'est plus mentionné en qualité de distributeur de Clou sur le site Internet de Clou et dans d'autres messages (publicitaires) de Clou ;
- L'Acheteur ne peut plus se qualifier de distributeur de Clou ;
- L'Acheteur, qui est également distributeur, doit interrompre et maintenir interrompus la vente des Produits et l'usage des marques de Clou ;
- L'Acheteur, qui est également distributeur, doit retourner à Clou les images et le matériel promotionnel mis à disposition par Clou ;
- Clou a le droit de racheter à l'Acheteur, qui est également distributeur, les stocks restants de Produits ou de produits de show-room au prix d'achat payé par l'Acheteur moins 30 %.

15.7 Lorsqu'un contrat de distribution prend fin, d'une manière ou pour une raison quelconque, l'Acheteur, qui est également distributeur, n'a pas droit à une indemnité de clientèle à titre de geste commercial ou à une compensation pour perte de revenus, frais engagés ou investissements, ou à toute autre forme de dédommagement.

15.7 Exception faite du droit de dissoudre un contrat en cas de force majeure persistante de l'une des Parties (article 14.5 des Conditions), l'Acheteur renonce expressément, inconditionnellement et irrévocablement au droit de dissoudre de manière judiciaire ou extra-judiciaire, intégralement ou partiellement, un Contrat d'achat et/ou tout autre contrat conclu avec Clou.

15.8 L'Acheteur renonce expressément, inconditionnellement et irrévocablement au droit d'annuler, de manière judiciaire ou extra-judiciaire, intégralement ou partiellement, un Contrat d'achat et/ou tout autre contrat conclu avec Clou, ainsi qu'à une procédure visant la suppression d'un préjudice matériel.

15.9 La dissolution d'un Contrat (d'achat) par Clou autrement qu'en vertu d'une force majeure persistante (article 14.5 des Conditions) nécessite un manquement substantiel de l'Acheteur à l'exécution d'une ou plusieurs de ses obligations découlant de ce Contrat (d'Achat) et, dans la mesure où l'exécution par l'Acheteur n'est pas impossible de façon permanente ou provisoire, un défaut de l'Acheteur. Clou peut alors résilier intégralement ou partiellement le Contrat (d'achat) concerné, par voie judiciaire ou extra-judiciaire. Une dissolution extra-judiciaire doit intervenir au moyen d'une déclaration à cet effet transmise par e-mail ou par courrier (recommandé) à l'Acheteur.

#### **Article 16. Marques, images et matériel promotionnel**

16.1 Clou est le propriétaire et l'ayant droit unique et exclusif, entre autres, des marques (marques verbales, marques visuelles ou ces deux types combinés), noms commerciaux et noms de domaines, enregistrés ou non, qu'il utilise, de toutes les inventions, toutes les créations, tous les modèles, tous les dessins des Produits, enregistrés ou non, et des images et du matériel promotionnel mis à disposition par Clou. L'Acheteur reconnaîtra et respectera les droits exclusifs de Clou et s'abstiendra de toute violation de ces droits.

16.2 L'Acheteur, qui a également conclu un contrat de distribution avec Clou, peut faire usage des marques de Clou et des images et du matériel promotionnel mis à disposition par Clou pendant la durée d'un tel contrat de distribution, avec pour seul objectif la promotion et la revente des Produits. Pour la promotion et la revente des Produits, l'Acheteur n'utilisera pas d'autres marques que celles de Clou. L'Acheteur se conformera strictement aux directives de Clou.

16.3 Pour la promotion et la revente des Produits, un Acheteur, qui a également conclu un contrat de distribution avec Clou, ne peut pas utiliser d'autres marques que les marques de Clou, ni utiliser d'autres images et un autre matériel promotionnel que le matériel promotionnel original mis à disposition par Clou. L'Acheteur ne peut ni modifier ni copier des images et du matériel promotionnel mis à disposition par Clou.

16.4 L'Acheteur, qui a également conclu un contrat de distribution avec Clou, n'utilisera pas les marques, les images et le matériel promotionnel de Clou de telle manière que cela puisse porter préjudice à leur caractère distinctif, à la réputation ou à la

renommée de Clou, ou encore aux activités ou au nom commercial de Clou.

16.5 L'Acheteur, qui a également conclu un contrat de distribution avec Clou, ne peut pas falsifier ou faire falsifier, de quelque manière que ce soit, les Produits, ni utiliser ou enregistrer toute marque, tout nom commercial ou tout nom de domaine qui ressemble à tel point à toute marque, tout nom commercial ou tout nom de domaine de Clou, que cela puisse entraîner un risque de confusion ou une escroquerie.

16.6 Si l'Acheteur ne remplit pas l'une des obligations reprises à l'article 16, un manquement envers Clou lui sera imputé et l'Acheteur sera passible d'une amende immédiatement exigible à payer à Clou de 10 000,00 euros par infraction (à titre de stimulant pour l'exécution) ainsi qu'une amende immédiatement exigible à payer à Clou de 1 000,00 euros par jour (réparation des dommages) que perdure la violation, l'un et l'autre indépendamment de la raison du manquement. Ces amendes sont immédiatement encourues et exigibles sans sommation préalable requise, et s'appliquent sans préjudice de tous les droits revenant à Clou en vertu du présent contrat et/ou de la loi. Dès que les amendes ont été encourues, l'Acheteur est redevable sur ces montants de l'intérêt commercial en application de l'article 6:119 a du Code civil néerlandais, sans sommation préalable requise.

#### **Article 17. Divers**

Toutes les informations sur les produits figurant sur le site Internet, dans le catalogue, sur la liste des prix, dans les Confirmations de commande et dans toutes autres documentations de Clou, sont sous réserve de fautes d'impression et d'erreurs apparentes. Clou n'y est pas lié.

#### **Article 18. Choix du droit applicable**

18.1 Chaque Contrat d'achat et chaque autre contrat conclu entre les Parties, et toutes les obligations actuelles et futures autres que les obligations découlant d'un contrat, comme les obligations prescrites par la loi, sont régis par le droit néerlandais. L'applicabilité de la Convention de Vienne n'est pas exclue par les Parties.

#### **Article 19. Règlement des litiges**

19.1 Si l'Acheteur est établi au sein de l'UE, le tribunal de grande instance du Limbourg, emplacement de Maastricht (Pays-Bas), est exclusivement compétent pour connaître de tous les litiges pouvant naître d'un ou dans le cadre d'un Contrat d'achat et/ou d'un autre contrat conclu entre les Parties.

19.2 Si l'Acheteur est établi en dehors de l'UE, tous les litiges pouvant naître suite à un ou dans le cadre d'un Contrat d'achat et/ou d'un autre contrat conclu entre les Parties, seront exclusivement tranchés en conformité avec le Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale, par trois arbitres désignés conformément à ce règlement. L'arbitrage a lieu en néerlandais. Le lieu d'arbitrage est Sittard (Pays-Bas). Le droit applicable est le droit néerlandais (article 17 des Conditions). Les litiges seront traités dans la plus stricte confidentialité. Les Parties et toutes les autres personnes impliquées directement ou indirectement sont tenues au secret, sauf si la publication découle de la loi ou de ce contrat conclu entre les Parties.



## Korrespondenz

P.O.box 22170  
6360AD Nuth  
The Netherlands

## Büro / Lager /

**Showroom**  
Thermiekstraat 1  
6361 HB Nuth  
Niederlande

T 00 31 (0)45 524 56 56

info@clou.nl

www.clou.nl

## Bankverbindung

Deutsche Bank AG Amsterdam (Niederlande)  
IBAN-nummer: NL25ABNA0485840421  
Swift-code: ABNANL2

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Clou B.V. (Fassung 2020)

### Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

In diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen wird unter den nachstehenden Begriffen Folgendes verstanden:

- a. „Clou“: Die niederländische Gesellschaft mit beschränkter Haftung Clou B.V., mit eingetragenem Sitz in Nuth und mit der Geschäftsstelle in 6361 HB Nuth, Thermiekstraat 1, eingetragen im Handelsregister der Handelskammer unter Aktenzeichen 14046498.
- b. „Der Kaufvertrag“: Der Vertrag zwischen Clou und dem Käufer, wobei der Käufer von Clou Produkte kauft und Clou dem Käufer Produkte verkauft und liefert.
- c. „Der Käufer“: Die Partei, die kein Verbraucher ist, die mit Clou einen Kaufvertrag schließt.
- d. „Die Bestellung“: Eine an Clou aufgegebenen Bestellung des Käufers.
- e. „Die Auftragsbestätigung“: Eine schriftliche Bestätigung von Clou für eine Bestellung des Käufers.
- f. „Die Partei“: Clou oder der Käufer.
- g. „Die Parteien“: Clou und der Käufer.
- h. „Die Produkte“: Die Sanitärprodukte, die von Clou verkauft werden.
- i. „Schriftlich“: In einem von den Parteien unterzeichneten Schriftstück (zum Beispiel ein Vertrag) mit (eingeschriebenem) Brief, per Fax, per E-Mail.
- j. „Die Bedingungen“: Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### Artikel 2 – Anwendungsbereich der allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 2.1. Die Bedingungen finden auf alle Kaufverträge und übrigen Verträge zwischen Clou und dem Käufer Anwendung.
- 2.2. Der Käufer akzeptiert die Anwendbarkeit der Bedingungen vorbehaltlos und unter Ausschluss seiner eigenen allgemeinen Geschäftsbedingungen. Ein Hinweis auf die Anwendbarkeit allgemeiner Geschäftsbedingungen des Käufers hat keine Wirkung, Clou lehnt die Anwendbarkeit allgemeiner Geschäftsbedingungen des Käufers ausdrücklich und vollumfänglich ab.
- 2.3. Bei einem Widerspruch einer Bestimmung aus der Auftragsbestätigung zu einer Bestimmung aus den Bedingungen, der solcherart ist, dass diese Bestimmungen nicht nebeneinander gelten können, gilt die Bestimmung aus der Auftragsbestätigung. Auch eine andere ausdrücklich und schriftlich zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmung, die einer Bestimmung der Bedingungen widerspricht, hat vor dieser Bestimmung aus den Bedingungen Vorrang.
- 2.4. Clou ist berechtigt, um die Bedingungen zu ändern. Clou informiert den Käufer über eine solche Änderung schriftlich, unter Nennung des Datums des Inkrafttretens und unter Zusendung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Ab dem Datum des Inkrafttretens sind die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen gültig und ist der Käufer daran gebunden. Dies gilt auch für bereits bestehende Verträge (bzw. Kaufverträge).

### Artikel 3 – Bestellungen, Zustandekommen und Änderung des Kaufvertrags

- 3.1 Eine Bestellung wird schriftlich aufgegeben.
- 3.2 Bestellungen mit einem Lieferdatum später als sechs Monate ab

- Bestelldatum werden nicht akzeptiert.
- 3.3 Ein Kaufvertrag – ggf. im Rahmen eines zwischen den Parteien bestehenden Vertriebsvertrags – kommt im Zeitpunkt zustande, in dem Clou dem Käufer eine Auftragsbestätigung per E-Mail oder auf andere Weise zusendet.
  - 3.4 Der Käufer ist verpflichtet, die Richtigkeit der Auftragsbestätigung unverzüglich nach Erhalt zu prüfen und Clou etwaige Fehler spätestens innerhalb von 2 Werktagen schriftlich mitzuteilen. Im Unterlassungsfall wird davon ausgegangen, dass die Auftragsbestätigung die Bestellung korrekt und vollständig wiedergibt und der Käufer daran gebunden ist.
  - 3.5 Will der Käufer den Kaufvertrag nach dessen Zustandekommen ändern, hat der Käufer dies Clou rechtzeitig und schriftlich zu melden. Clou teilt dem Käufer schriftlich mit, ob die Änderung akzeptiert wird und unter welchen Bedingungen (beispielsweise eine Preisänderung).

### Artikel 4 – Produkte, Produkteigenschaften, Montageanweisungen, Wartungsvorschriften und Nutzung

- 4.1 Muster, Abbildungen, Pläne und Materialumschreibungen, die Clou dem Käufer zur Verfügung stellt, dienen der Feststellung der durchschnittlichen Eigenschaften der Produkte.
- 4.2 Die meisten Produkte bestehen aus natürlichen Materialien wie Keramik, Marmor, Alu, Beton, Basalt oder Holz. Dadurch können die Farbe bzw. die Maße bzw. die übrigen Eigenschaften Unterschiede zur Farbe bzw. zu den Maßen bzw. den übrigen Eigenschaften der zur Verfügung gestellten Muster, Abbildungen, Pläne und Materialbeschreibungen aufweisen. Dies ist durch das Produktionsverfahren und die Art der verwendeten Materialien bedingt.
- 4.3 Der Käufer hat die Produkte entsprechend den Montageanweisungen von Clou und den Anforderungen von guter und solider Arbeit sorgfältig zu montieren (bzw. montieren zu lassen). Die Montageanweisungen stehen auf der Website von Clou ([www.clou.nl](http://www.clou.nl) unter Clou Produkte beim entsprechenden Produkt) und werden mit den Produkten mitgeliefert.
- 4.4 Der Käufer hat die Produkte gemäß den Wartungsvorschriften von Clou oder – soweit solche nicht bestehen – gemäß den für solche Produkte und Materialarten üblichen Vorschriften sorgfältig zu warten (bzw. warten zu lassen). Die Wartungsvorschriften sind auf der Website von Clou ([www.clou.nl](http://www.clou.nl) unter Clou Produkte beim entsprechenden Produkt) und im Katalog mit Preisliste von Clou zu finden.
- 4.5 Clou hat das Recht, um die Produkte und deren Spezifikationen und Eigenschaften nach eigenem Ermessen zu ändern. Dieses Recht umfasst das Recht, um neue Versionen eines Produkts auf den Markt zu bringen und um bestimmte Produkte oder deren Bestandteile aus ihrem Sortiment zu entfernen.

### Artikel 5 – Preise und Preisänderungen

- 5.1 Die angegebenen Preise verstehen sich in EUR (€) und zzgl. MwSt und übriger Kosten wie Transportkosten und Import- und Exportkosten.
- 5.2 Clou ist berechtigt, um die Preise der Produkte zu ändern. Clou kündigt eine Preisänderung mindestens 3 Monate vor deren Einführung schriftlich an.
- 5.3 Erhöht Clou im Zeitraum zwischen dem Versand der Auftragsbestätigung und der Lieferung der Produkte den Preis der Produkte infolge einer Erhöhung eines oder mehrerer Bestandteile der Herstellungs- und Anschaffungskosten wie beispielsweise Materialkosten, Produktionskosten, Transportkosten, Steuern und andere Abgaben (bzw. Zölle) und Kurse ausländischer Währungen, hat Clou das Recht, um die Erhöhung dem Käufer zu berechnen, falls sich zwischen dem Datum der Bestellung und dem Lieferdatum mehr als drei Monate

befinden.

- 5.4 Vom Käufer gewünschte und von Clou akzeptierte Änderungen (in der Erfüllung) des Kaufvertrags (siehe Artikel 3.5) können zu einer Preisänderung führen.

#### **Artikel 6 – Zahlung und Sicherheit**

- 6.1 Clou ist berechtigt, um eine vollständige oder teilweise Vorauszahlung zu verlangen.
- 6.2 Rechnungen, wobei eine Vorauszahlung verlangt wurde, sind innerhalb von 5 Tagen nach Rechnungsdatum zu bezahlen, übrige Rechnungen innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum.
- 6.3 Die Zahlung hat per Überweisung in EUR (€) auf das von Clou auf der Rechnung angegebene Bankkonto zu erfolgen.
- 6.4 Falls ein Zahlungsrabatt vereinbart wurde, erfolgt dies auf die von Clou angegebene Weise.
- 6.5 Zahlungsfristen sind Ausschlussfristen. Bei einer Überschreitung einer Zahlungsfrist befindet sich der Käufer von Rechts wegen in Verzug, ohne dass dafür eine Inverzugsetzung erforderlich ist. In diesem Fall hat der Käufer Clou Zinsen zu 1 % pro Monat für den ausstehenden Betrag sowie auch eine Erstattung für außergerichtliche und gerichtliche Kosten zu bezahlen. Die Erstattung für außergerichtliche Kosten beträgt 15 % des ausstehenden Betrags mit einem Mindestbetrag von 150,00 €. Sind die tatsächlich entstandenen außergerichtlichen Kosten höher, hat der Käufer diese tatsächlichen außergerichtlichen Kosten zu bezahlen. Die Erstattung für gerichtliche Kosten beträgt die tatsächlich angefallenen Verfahrenskosten, darunter die Gerichtsgebühr, die Rechtsanwalts- und die Gerichtsvollzieherkosten. Tätigt der Käufer die Zahlung (bzw. Vorauszahlung) nicht rechtzeitig, ist Clou überdies berechtigt, ihre Verpflichtungen auszusetzen oder vom Kaufvertrag ganz oder teilweise zurückzutreten.
- 6.6 Der Käufer ist verpflichtet, um auf erstes entsprechendes Verlangen von Clou ausreichende Sicherheit an Clou in der von Clou gewünschten Form auf die von Clou gewünschte Weise zu leisten und zwar für die Erfüllung aller bestehenden und zukünftigen Zahlungsverpflichtungen des Käufers Clou gegenüber aufgrund irgendeines Kaufvertrags. Solange der Käufer die verlangte Sicherheit nicht geleistet hat, ist Clou berechtigt, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aufzuschieben.

#### **Artikel 7 – Aufschieb und Verrechnung**

- 7.1 Der Käufer verzichtet ausdrücklich, unwiderruflich und bedingungslos auf die ihm zustehenden Befugnisse zu Verrechnung und Aufschieb.
- 7.2 Clou ist in den Fällen, in denen das niederländische Bürgerliche Gesetzbuch dies zulässt (Artikel 127 Buch 6 BW ff.) zur Verrechnung berechtigt, in dem Sinne, dass abweichend davon die Anforderung der Gegenseitigkeit der Forderungen nicht gilt.
- 7.3 Clou ist in den Fällen, in denen das niederländische Bürgerliche Gesetzbuch dies zulässt (Artikel 52 Buch 6 BW ff., Artikel 262 Buch 6 BW ff.) zum Aufschieb berechtigt, in dem Sinne, dass Clou abweichend bei einer teilweisen oder nicht ordnungsgemäßen Erfüllung des Käufers zum vollständigen Aufschieb der Erfüllung ihrer Verpflichtungen berechtigt ist.

#### **Artikel 8 – Lieferung**

- 8.1 Hat der Käufer seinen Sitz innerhalb der EU, liefert Clou die Produkte gemäß der DAP-Regel der Incoterms® 2020 am vereinbarten Bestimmungsort (aufgenommen in der Auftragsbestätigung), in dem Sinne, dass der Käufer Clou abweichend von dieser DAP-Regel der Incoterms® 2020 bei einer Lieferung außerhalb der Niederlande, Belgiens und Luxemburg folgende Transportkosten zu bezahlen hat:
- 25,00 € zzgl. USt. für eine Bestellung < 250,00 € zzgl. USt. mit Ausnahme von Deutschland €15,00 zzgl. USt. < €250,00 zzgl. USt.
  - Einfache Badewanne 100,00 € zzgl. USt.
  - Doppelbadewanne 300,00 € zzgl. USt.
- 8.2 Clou übernimmt bei einer Lieferung gemäß der DAP-Vorschrift der Incoterms® 2020 den Transport der Produkte zum vereinbarten Lieferort. Dazu hat Clou eine Transportversicherung mit Weltdeckung abgeschlossen.
- 8.3 Hat der Käufer seinen Sitz außerhalb der EU, liefert Clou die Produkte ExWorks Thermiekstraat 1, 6361 HB Nuth (Niederland) Incoterms® 2020.
- 8.4 Clou gibt die voraussichtliche Lieferfrist in der Auftragsbestätigung so genau wie möglich an. Clou bemüht sich,

um innerhalb der angegebenen Lieferfrist zu liefern. Die angegebenen Lieferfristen sind jedoch nur ungefähre Fristen und nie Ausschlussfristen. Sieht Clou voraus, dass die angegebene Lieferfrist nicht eingehalten werden kann, teilt Clou dies dem Käufer möglichst schnell mit und meldet das voraussichtliche Lieferdatum.

- 8.5 Der Käufer ist zur unverzüglichen Abnahme der Produkte im Zeitpunkt der Lieferung verpflichtet.

#### **Artikel 9 – Eigentumsvorbehalt**

- 9.1 Die gelieferten Produkte bleiben Eigentum von Clou, bis der Käufer seine Zahlungsverpflichtungen aufgrund irgendeines mit Clou geschlossenen Kaufvertrags erfüllt hat, wobei Forderungen in Bezug auf die Verletzung der Erfüllungspflichten eines solchen Vertrags darunter eingeschlossen sind.
- 9.2 Der Käufer ist verpflichtet, die gelieferten Produkte zu versichern und mit der erforderlichen Sorgfalt und als Eigentum von Clou erkennbar aufzubewahren und zu lagern, ohne angebrachte Marken- oder Erkennungszeichen zu entfernen oder zu ändern.
- 9.3 Verletzt der Käufer die Erfüllung irgendeiner Zahlungsverpflichtung, ist Clou berechtigt, die gelieferten Produkte zurückzunehmen. Der Käufer ist verpflichtet, Clou oder einer von Clou bezeichneten Drittperson die entsprechende Möglichkeit zu gewähren und die Kosten für die Rücknahme der Produkte zurückzuerstatten, die Clou entstanden sind.

#### **Artikel 10 – Prüfungs- und Beanstandungspflicht**

- 10.1 Der Käufer ist verpflichtet, die gelieferten Produkte unverzüglich nach der Lieferung zu prüfen (bzw. prüfen zu lassen), um festzustellen, ob die Produkte dem Kaufvertrag entsprechen.
- 10.2 Der Käufer hat sichtbare Mängel bzw. sichtbare Beschädigungen an gelieferten Produkten auf dem Frachtbrief und dem Lieferschein genau anzugeben (bzw. angeben zu lassen) und dies Clou ferner spätestens innerhalb von 24 Stunden nach der Lieferung mit der Bestellnummer, einer genauen Umschreibung der Art und des Umfangs der Mängel und Fotos als Beleg zu melden.
- 10.3 Sonstige Mängel bzw. Beschädigungen an gelieferten Produkten hat der Käufer Clou spätestens innerhalb von 5 Arbeitstagen, nachdem der Käufer diese entdeckt hat oder bei einer rechtzeitigen, ordnungsgemäßen und entsprechenden Prüfung vernünftigerweise hätte entdecken müssen, mit dem Vermerk der Bestellnummer und einer genauen Angabe der Art und des Umfangs der angeführten Mängel, versehen mit Bildmaterial (Fotos bzw. Videos) als Beleg zu melden.
- 10.4 Eine Meldung, die eine Beanstandung in Bezug auf gelieferte Produkte enthält, die bei Clou später als sechs Monate nach der Lieferung eingeht, ist zu spät, ungeachtet des Zeitpunkts, an dem der Käufer die angeblichen Mängel bzw. Beschädigungen an den Produkten entdeckt oder vernünftigerweise hätte entdecken müssen, ausgenommen, wenn Clou eine längere Garantiefrist als 6 Monate gewährt hat (Artikel 11.7 der Bedingungen).
- 10.5 Der Käufer ist verpflichtet, Clou die Möglichkeit zu verschaffen, um die Berechtigung einer Beanstandung unverzüglich zu prüfen und dabei sämtliche Mitwirkung zu gewähren, die vernünftigerweise notwendig ist.
- 10.6 Clou reagiert auf eine Beanstandung schriftlich.
- 10.7 Sollte eine Beanstandung zu einem Servicebesuch von Clou führen, setzt sich Clou mit dem Käufer in Verbindung, um einen Termin zu vereinbaren.
- 10.8 Führt eine Beanstandung zu einer Rücksendung eines gelieferten Produkts (bzw. gelieferter Produkte), sendet Clou dem Käufer ein Rücknahmeformular, auf dem das Datum, an dem das gelieferte Produkt (bzw. die gelieferten Produkte) abgeholt wird (bzw. werden), und der Name des Spediteurs aufgeführt sind. Dies erfolgt für Rechnung und Gefahr von Clou. Die entsprechenden Produkte sind sauber, vollständig, in der Originalverpackung und mit einer Rechnungskopie versehen zurückzusenden. Im Unterlassungsfall wird eine Beanstandung nicht weiter in Behandlung genommen und ist Clou nicht haftbar. Entstandene Kosten hat der Käufer zu übernehmen.
- 10.9 Ist Clou der Ansicht, dass eine Beanstandung unbegründet ist, hat der Käufer die Kosten, die Clou angefallen sind, beispielsweise die Kosten eines Servicebesuchs und die Kosten einer Rücksendung, zu übernehmen.
- 10.10 Hat der Käufer nicht rechtzeitig bzw. nicht ordnungsgemäß beanstandet oder hat der Käufer Clou keine Möglichkeit geboten,

um die Berechtigung einer Beanstandung zu prüfen bzw. hat er dabei nicht alle vernünftigerweise für erforderlich erachtete Mitwirkung gewährt, kann sich der Käufer nicht mehr auf Mängel an den gelieferten Produkten berufen, damit erlischt jegliche Forderung und jegliche Einrede, die sich darauf gründen.

## Artikel 11 – Garantie

11.1 Die Produkte wurden mit der größtmöglichen Sorgfalt entworfen, entwickelt und hergestellt.

11.2 Clou garantiert die Qualität der folgenden Produkte:

Kategorie I, während 2 Jahren:

- InBe Accessoires
- InBe Handwaschbecken-Sets
- InBe Wasserhähne.

Kategorie II, während 3 Jahren:

- Badezimmermöbel
- Spiegel
- Ablaufgarnituren, Siphons und Eckabsperrventile, ausgenommen MiniSuk
- Badewannen
- Clou Handwaschbecken, Aluite (solid surface) und Mineralmarmor
- Clou Waschbecken, Aluite (solid surface) und Mineralmarmor
- Accessoires.

Kategorie III, während 5 Jahren:

- WC-Schüsseln und -Sitze
- Clou Handwaschbecken, Keramik
- Clou Waschbecken, Keramik.

Kategorie IV, während 10 Jahren:

- Clou Wasserhähne
- Minisik Siphons.

11.3 Die Garantiefrist beginnt am Tag der Lieferung des Produkts.

11.4 Clou gewährt keine Garantie für folgende Produkte:

Kategorie V:

- Keramische Innenbestandteile von Wasserhähnen
- Perlatoren von Wasserhähnen
- Gummidichtungen und O-Ringe
- Einzelteile von Accessoires wie Seifenschalen und Becher
- Einzelne Bürsten von WC-Bürstensets
- Pumpen von Seifenspendern
- Innenflaschen und -behälter
- Glasplatten und Glasregale
- Lämpchen von Beleuchtungselementen
- Sensoren.

11.5 Clou gewährt ebenfalls keine Garantie für folgende Produkte:

Kategorie VI:

- Waschbecken und Handwaschbecken aus Aluite (solid surface)
- Waschbecken und Handwaschbecken aus Beton
- Waschbecken und Handwaschbecken von Mineralmarmor, falls und sofern diese in Hotels montiert sind. Diese Materialarten sind nicht für die Nutzung in Hotels geeignet. Clou empfiehlt, in Hotels ausschließlich keramische Waschbecken und Handwaschbecken zu verwenden.

11.6 Von der Garantie ist Folgendes ausgeschlossen:

- Transportschaden bei Lieferung ExWorks
- Unterschiede in der Farbe bzw. den Maßen bzw. in den übrigen Eigenschaften natürlicher Materialarten im Vergleich zu den zur Verfügung gestellten Mustern, Abbildungen, Plänen bzw. Materialbeschreibungen (durch das Produktionsverfahren und die Art der verwendeten Materialien bedingt)
- Schaden, der die Folge nicht korrekter Montage ist (die nicht gemäß den Montageanweisungen von Clou und den Anforderungen guter und solider Arbeit erfolgt ist)
- Schaden, der die Folge nicht korrekter Wartung (die nicht gemäß den Wartungsvorschriften von Clou oder – falls solche nicht bestehen – gemäß den für solche Produkte und Materialarten üblichen Vorschriften erfolgt ist)
- Schaden, der die Folge unsachgemäßer Verwendung ist
- normale Abnutzung von Materialien oder Ersatzteilen, die einer normalen Abnutzung unterliegen
- Gebrauchsspuren auf folgenden Materialarten:
  - Aluite (solid surface)
  - Mineralmarmor

- Beton
- lackierte Accessoires (schwarz und weiß)
- Acryl (Badewannen)

h. Der Käufer kann sich ebenso wenig auf die Garantie berufen, wenn der Käufer an den Produkten Änderungen bzw. Reparaturen von einer Drittperson ohne vorherige Zustimmung von Clou ausgeführt hat oder hat ausführen lassen.

11.7 Ein Garantieanspruch erlischt, falls der Käufer seine Verpflichtungen aufgrund von Artikel 10 der Bedingungen (Prüfungspflicht bzw. Rügepflicht) nicht erfüllt. Artikel 10 der Bedingungen gilt uneingeschränkt, in dem Sinne, dass Artikel 10.4 nicht gilt, falls Clou eine Garantiefrist von mehr als 6 Monaten gewährt hat.

## Artikel 12 – Retouren

Clou unterscheidet verschiedene Arten von Retouren:

- 1 Retouren aufgrund falscher Lieferung durch Clou
- 2 Retouren von Lieferungen mit beschädigter Ware
- 3 Retouren wegen falscher Bestellung oder Stornierung durch den Kunden (Kulanz)
- 4 Retouren aufgrund von Umtausch (Kulanz)

12.1 Retouren aufgrund falscher Lieferung durch Clou

Für diese Retouren gelten folgende Bedingungen:

- a Retourenartikel werden nicht akzeptiert, wenn diese bereits montiert waren.
- b Jeder Retourenartikel muss vollständig sein, d.h. inklusive aller Befestigungsmaterialien wie Schrauben, Scharniere und Montagevorschriften.
- c Bei Rücksendung hat der Kunde die Rechnungsnummer der falsch gelieferten Ware anzugeben.
- d Der gelieferte Artikel ist in der unbeschädigten und unbeschrifteten Originalverpackung zurückzusenden. Es dürfen also keine Aufschriften oder Aufkleber auf den Verpackungen vorhanden sein.
- e Clou übernimmt den Transport und die Transportkosten.

12.2 Retouren von Lieferungen mit beschädigter Ware

Der gesamte Warentransport von Clou bis zur Lieferadresse ist versichert. Schäden sind gemäß den Richtlinien der Versicherungsgesellschaft innerhalb von 24 Stunden (1 Werktag) zu melden. Das bedeutet, dass Sie etwaige Transportschäden innerhalb eines Werktags (per E-Mail an Clou) melden müssen. Siehe auch Art. 7 unserer Lieferbedingungen, die Sie auf der Website, in der Preisliste bzw. im Katalog von Clou finden. Jede Schadensmeldung hat schriftlich per E-Mail unter Angabe der Frachtbriefnummer, Bestellnummer oder Packzettelnummer zu erfolgen. Bitte fügen Sie der Schadensmeldung einige deutliche Fotos aus der Nähe und aus etwas Abstand bei. Beschädigte Waren müssen für den Schadenssachverständigen verfügbar bleiben. Die beschädigten Artikel werden nach der Schadensmeldung von Clou abgeholt oder können – nach Rücksprache – entsorgt werden. Neulieferungen aufgrund von Transportschäden werden regulär in Rechnung gestellt. Nach Erhalt der beschädigten Ware werden diese gutgeschrieben.

Achtung: Verspätet gemeldete Transportschäden (später als 1 Werktag nach Lieferung) werden von Clou nicht bearbeitet. Um für eine Gutschrift in Betracht zu kommen, müssen die Retouren den unter 1 angegebenen Bedingungen a) bis e) entsprechen.

12.3 Retouren wegen falscher Bestellung oder Stornierung durch den Kunden (Kulanz)

Für diese Retouren gelten folgende Bedingungen:

- a Eine solche Rücksendung kann nur mit schriftlicher Einwilligung von Clou erfolgen. Clou verwendet dafür ein spezielles Retourenformular, das Ihnen per E-Mail zugesandt werden kann. Darauf sind anzugeben:
  - Artikelbezeichnung
  - Bestell- bzw. Rechnungsnummer
  - Kurzbeschreibung der Beschwerde
  - Versandtag der Ware
- b Die Ware ist vom Kunden auf eigene Kosten zurückzusenden.
- c Wenn Clou den Rücktransport übernehmen soll, wird eine Pauschale von 35,- Euro in Rechnung gestellt, mit

- Ausnahme von Wannen.
- d Clou stellt für Retouren wegen falscher Bestellung oder Stornierung eine Gebühr von 35,- Euro in Rechnung.
- e Das ursprüngliche Lieferdatum darf nicht länger als 3 Monate zurückliegen.  
Die Gutschrift erfolgt nach Erhalt und Beurteilung durch Clou innerhalb einer angemessenen Frist.
- g Der gelieferte Artikel ist in der unbeschädigten und unbeschrifteten Originalverpackung zurückzusenden. Es dürfen also keine Aufschriften oder Aufkleber auf den Verpackungen vorhanden sein.
- h Retourenartikel werden nicht akzeptiert, wenn diese bereits montiert waren.
- i Jeder Retourenartikel muss vollständig sein, d.h. inklusive aller Befestigungsmaterialien wie Schrauben, Scharniere und Montagevorschriften.
- j Bei Rücksendung hat der Kunde die Rechnungsnummer der falsch gelieferten Ware anzugeben.

#### 12.4 Retouren aufgrund von Umtausch (Kulanz)

Auch Retouren, die wegen falscher Bestellung durch den Kunden umgetauscht werden sollen, fallen unter die Kulanzregelung von Clou. Hierfür gelten die unter 12.3 angegebenen Bedingungen (ausgenommen Punkt d).

Der neu gelieferte Artikel wird regulär in Rechnung gestellt. Nach Kontrolle und Genehmigung erfolgt eine Gutschrift.

### Artikel 13 – Haftung

13.1 Die Haftung von Clou für Schaden im Zusammenhang mit der Erfüllung eines Kaufvertrags bzw. irgendeines anderen Vertrags zwischen den Parteien – gegebenenfalls aufgrund einer von Clou gewährten Garantie – beschränkt sich, nach Wahl von Clou, auf die kostenlose Reparatur oder den Ersatz des gelieferten Produkts oder die Lieferung eines gleichwertigen Produkts, falls sich das gelieferte Produkt nicht mehr im Sortiment von Clou befindet, die Gutschrift des für das gelieferte Produkt in Rechnung gestellten Nettobetrags oder die Erstattung eines Betrags als Entschädigung unter Berücksichtigung der nachfolgenden Ausführungen.

#### 13.2 Clou ist nicht haftbar für:

- Schaden, der durch Handlungen von Drittpersonen verursacht wurde, ungeachtet dessen, ob Clou diese Drittpersonen eingesetzt hat, wobei unter Handlungen auch (vertretbare) Unterlassungen verstanden werden
- Schaden, der auf eine nicht korrekte Montage, nicht korrekte Wartung oder nicht sachgemäße Nutzung der Produkte zurückzuführen ist
- Installationskosten für den Ersatz der gelieferten Produkte (Demontage- und Montagekosten), ausgenommen, wenn es sich um einen zweiten oder weiteren Ersatz desselben Produkts wegen desselben Mangels handelt und der Käufer dies rechtzeitig und ordnungsgemäß beantragt hat
- Schaden im Zusammenhang mit der Überschreitung einer von Clou angegebenen Lieferfrist
- mittelbarer Schaden und Folgeschaden, wobei darunter insbesondere Schaden an anderen Sachen als dem gelieferten Produkt, Gewinnausfall, entgangene Einsparungen, Schaden durch Betriebsstillstand, Schaden infolge von Ansprüchen von Drittpersonen, die sich auf irgendeine Weise direkt oder indirekt, mittelbar oder unmittelbar aufgrund der Produkte ergeben oder damit zusammenhängen
- Schaden in Zusammenhang mit der Beendigung eines Vertragsverhältnisses zwischen den Parteien.

13.3 Die gesamte Entschädigungsverpflichtung von Clou dem Käufer gegenüber ist – gleichgültig, aus welchem Grund – auf den Betrag beschränkt, den die Haftpflichtversicherung von Clou diesbezüglich auszahlt, zuzüglich der Selbstbeteiligung, die Clou diesbezüglich zu bezahlen hat. Clou verfügt über eine Haftpflichtversicherung. Es gelten Beschränkungen und Ausschlüsse bezüglich der Deckung und eine Selbstbeteiligung. Auf Ersuchen des Käufers werden dem Käufer die Versicherungsbedingungen zugesandt. Sollte die Haftpflichtversicherung von Clou nicht auszahlen, beschränkt sich die gesamte Haftung auf den Netto-Rechnungsbetrag für die Lieferung des betreffenden Produkts.

#### 13.4 Der Käufer stellt Clou von sämtlichen Ansprüchen von

Drittpersonen frei, die sich auf irgendeine Weise direkt oder indirekt, mittelbar oder unmittelbar aus der Erfüllung eines Kaufvertrags bzw. irgendeines anderen Vertrags zwischen den Parteien ergeben oder damit zusammenhängen, einschließlich der Freistellung für alle Kosten einschließlich der Kosten der Rechtsberatung, die aufseiten von Clou aufgrund solcher Ansprüche von Drittpersonen entstehen.

13.5 Sollte festgestellt werden, dass der Schaden des Käufers die Folge von Absicht, grober Fahrlässigkeit oder Leichtfertigkeit von Clou oder der zu ihrer Unternehmensführung gehörenden leitenden Mitarbeitenden ist, kann sich Clou nicht auf die in diesem Artikel aufgenommene Ausschlüsse und Beschränkungen ihrer Haftung berufen.

13.6 Die in diesem Artikel aufgenommenen Haftungsausschlüsse und -beschränkungen von Clou gelten nicht für die rechtlich zwingende Produkthaftung gegenüber Verbrauchern (Artikel 185 BW bis 193 Buch 6 BW).

### Artikel 14 – Höhere Gewalt

14.1 Unter höherer Gewalt werden alle von außen kommenden, nicht zu vertretenden Umstände verstanden, auf die eine Partei keinen Einfluss ausüben kann, die eine Erfüllung der Verpflichtungen aufgrund eines Kaufvertrags der anderen Partei gegenüber verhindern oder wodurch eine Erfüllung dieser Verpflichtungen von dieser Partei billigerweise nicht verlangt werden kann.

14.2 Als Höhere Gewalt aufseiten von Clou hat insbesondere, jedoch nicht ausschließlich zu gelten: Brand, Krieg, Terrorismus und Terrorismusdrohung, Streiks oder Krankheit des Personals, ein allgemeiner Mangel an Rohstoffen, Stagnation bei Zulieferern und anderen Drittpersonen, von denen Clou abhängig ist, behördliche Maßnahmen, große Gefahren für die menschliche Gesundheit wie beispielsweise der Ausbruch einer schweren Krankheit oder eines Virus, allgemeine Störungen in der Energieversorgung und allgemeine Transportprobleme.

14.3 Wird eine Partei durch höhere Gewalt an der Erfüllung einer oder mehrerer ihrer Verpflichtungen aufgrund des Kaufvertrags verhindert, ist diese Partei berechtigt, diese Verpflichtungen so lange aufzuschieben, wie die Situation der höheren Gewalt besteht. Die verhinderte Partei ist verpflichtet, die andere Partei schriftlich möglichst rasch über die Art und den Inhalt der höheren Gewalt, die Verpflichtungen, an deren Erfüllung sie verhindert ist, sowie auch – falls möglich – die erwartete Dauer der Situation der höheren Gewalt zu informieren.

14.4 In Bezug auf eine Zahlungsverpflichtung kann man sich niemals auf höhere Gewalt berufen.

14.5 Bei einer anhaltenden Situation der höheren Gewalt (länger als 2 Monate) auf Seiten einer der Parteien, kann jede der Parteien vom Kaufvertrag, der von der höheren Gewalt betroffen ist, gerichtlich oder außergerichtlich zurücktreten, ohne dass dadurch eine Entschädigungsverpflichtung für die andere Partei entsteht. Ein außergerichtlicher Rücktritt hat mit einer entsprechenden Erklärung per E-Mail oder mit (eingeschriebenem) Brief an die andere Partei zu erfolgen. Falls Clou im Zeitpunkt des Rücktritts vom Kaufvertrag ihre Verpflichtung (bzw. Lieferverpflichtung) aufgrund des aufgelösten Kaufvertrags teilweise erfüllt hat, hat Clou das Recht auf die Zahlung der gelieferten Produkte und ist berechtigt, dies gesondert in Rechnung zu stellen.

### Artikel 15 – Kündigung, Rücktritt und Nichtigerklärung

15.1 Ein Kaufvertrag kann nicht gekündigt werden.

15.2 Andere Verträge zwischen den Parteien, wie ein Vertriebsvertrag, können – falls sie befristet sind – von jeder der Parteien unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von mindestens 3 Monaten zum Enddatum gekündigt werden. Dafür ist keine Angabe von Gründen notwendig. Vorbehaltlich einer rechtzeitigen Kündigung wird ein befristeter Vertriebsvertrag stillschweigend um dieselbe Laufzeit verlängert, die bei Vertragsschluss vereinbart wurde. Ein befristeter Vertriebsvertrag kann ausschließlich in folgenden Fällen zwischenzeitlich gekündigt werden:

- von Clou mit sofortiger Wirksamkeit, also ohne Berücksichtigung einer Kündigungsfrist, falls der Käufer, der zugleich Vertriebshändler ist, die Produkte über oder an Websites von Drittpersonen, darunter Marktplaats.nl, Ebay.com, Bol.com, Amazon.com verkauft oder weiterverkauft bzw. falls der Käufer, der zugleich Vertriebshändler ist, die Produkte an nicht von Clou

- anerkannte Wiederverkäufer verkauft
  - von jeder der Parteien mit sofortiger Wirksamkeit - also ohne Berücksichtigung einer Kündigungsfrist - im Fall der Insolvenz oder eines Zahlungsaufschubs [surseance van betaling] der anderen Partei.
- 15.3 Ein Vertriebsvertrag zwischen den Parteien, der für eine unbefristete Laufzeit geschlossen wurde, kann von jeder der Parteien unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von mindestens 6 Monaten gekündigt werden.
- 15.4 Die Kündigung hat mit einer entsprechenden Erklärung per E-Mail oder mit (eingeschriebenem) Brief an die andere Partei zu erfolgen.
- 15.5 Während der Kündigungsfrist eines Vertriebsvertrags braucht Clou Bestellungen des Käufers, der zugleich Vertriebshändler ist, nur zu akzeptieren, soweit diese das übliche Abnahmenvolumen nicht übersteigen und soweit sich das Lieferdatum vor dem Enddatum des Vertriebsvertrags befindet.
- 15.6 Nach der Beendigung eines Vertriebsvertrags:
- wird der Käufer, der zugleich Vertriebshändler ist, nicht mehr als Händler von Clou auf der Website von Clou und in anderen Ausdrucksformen (der Werbung) von Clou aufgeführt
  - darf sich der Käufer nicht mehr als Vertriebshändler von Clou profilieren
  - hat der Käufer, der zugleich Vertriebshändler ist, den Verkauf der Produkte und die Nutzung der Marken von Clou dauerhaft einzustellen
  - hat der Käufer, der zugleich Vertriebshändler ist, das von Clou zur Verfügung gestellte Bild- und Werbematerial Clou zurückzugeben
  - ist Clou berechtigt, den verbleibenden Vorrat an Produkten oder Showroom-Produkten vom Käufer, der zugleich Vertriebshändler ist, zum dafür vom Käufer, der zugleich Vertriebshändler ist, bezahlten Kaufpreis abzüglich 30 % zurückzukaufen.
- 15.7 Der Käufer, der zugleich Vertriebshändler ist, hat bei der Beendigung eines Vertriebsvertragsverhältnisses - ungeachtet der Weise, wie dies geschehen ist, oder des Grundes dafür - kein Recht auf einen Ausgleich für Goodwill, Einkommensverlust, getätigte Ausgaben, Investitionen oder irgendeine andere Entschädigung.
- 15.8 Der Käufer verzichtet - vorbehaltlich des Rechts auf einen Rücktritt im Falle einer andauernden Situation der höheren Gewalt von einer der Parteien (Art. 14.5 der Bedingungen) - ausdrücklich, bedingungslos und unwiderruflich auf das Recht, von einem Kaufvertrag bzw. irgendeinem anderen Vertrag mit Clou gerichtlich oder außergerichtlich ganz oder teilweise zurückzutreten.
- 15.9 Der Käufer verzichtet ausdrücklich, bedingungslos und unwiderruflich auf das Recht, einen Kaufvertrag oder irgendeinen anderen Vertrag mit Clou gerichtlich oder außergerichtlich ganz oder teilweise für nichtig zu erklären, und auch auf eine Forderung zur Beseitigung der Nachteile.
- 15.10 Der Rücktritt von einem Vertrag (bzw. Kaufvertrag) durch Clou, der nicht aufgrund einer andauernden Situation der höheren Gewalt (Artikel 14.5 Bedingungen) erfolgt, erfordert eine wesentliche Pflichtverletzung des Käufers in Bezug auf die Erfüllung einer oder mehrerer seiner Verpflichtungen aufgrund dieses Vertrages (bzw. Kaufvertrags) und - soweit die Erfüllung durch den Käufer nicht dauerhaft oder zeitweilig unmöglich ist - durch Verzug des Käufers. Clou kann dann vom betreffenden Vertrag (bzw. Kaufvertrag) ganz oder teilweise, gerichtlich oder außergerichtlich zurücktreten. Ein außergerichtlicher Rücktritt hat mit einer entsprechenden Erklärung per E-Mail oder mit einem (eingeschriebenen) Brief an den Käufer zu erfolgen.

#### Artikel 16 – Marken, Bild- und Werbematerial

16.1 Clou ist die einzige und ausschließliche Eigentümerin und Rechtsinhaberin von insbesondere der von ihr geführten ggf. eingetragenen Marken (Wortmarken, Markenzeichen oder eine entsprechende Kombination), Handelsnamen und Domainnamen, sämtlicher Erfindungen, Entwürfe, Modelle, Pläne der Produkte, ungeachtet dessen, ob diese dann eingetragen sind oder nicht, und des von Clou zur Verfügung gestellten Bild- und Werbematerials. Der Käufer anerkennt und respektiert die exklusiven Rechte von Clou und verzichtet auf jegliche Verletzung dieser Rechte.

- 16.2 Der Käufer, der mit Clou auch einen Vertriebsvertrag geschlossen hat, darf während der Laufzeit eines solchen Vertriebsvertrags die Marken von Clou und das von Clou zur Verfügung gestellt Bild- und Werbematerial ausschließlich zum Zweck der Bewerbung und des Wiederverkaufs der Produkte nutzen. Bei der Bewerbung und dem Wiederverkauf der Produkte verwendet der Käufer ausschließlich die Marken von Clou. Der Käufer hält sich strikt an die Richtlinien und Anweisungen von Clou.
- 16.3 Der Käufer, der mit Clou auch einen Vertriebsvertrag geschlossen hat, darf bei der Bewerbung und dem Wiederverkauf der Produkte weder andere Marken als die Marken von Clou noch anderes Bild- und Werbematerial verwenden als das von Clou zur Verfügung gestellte Original-Werbematerial. Von Clou zur Verfügung gestelltes Bild- und Werbematerial darf der Käufer weder ändern noch kopieren.
- 16.4 Der Käufer, der mit Clou auch einen Vertriebsvertrag geschlossen hat, verwendet die Marken und das Bild- und Werbematerial von Clou auf keinerlei Weise, die für ihre Unterscheidungskraft, den Ruf oder den Goodwill von Clou bzw. für das Unternehmen oder den Handelsnamen von Clou schädlich sein könnte.
- 16.5 Der Käufer, der mit Clou auch einen Vertriebsvertrag geschlossen hat, darf die Produkte weder auf irgendeine Weise nachahmen noch nachahmen lassen noch irgendeine Marke, irgendeinen Handelsnamen oder Domainnamen verwenden oder eintragen, der irgendeiner Marke, irgendeinem Handelsnamen oder Domainnamen von Clou derart ähnlich ist, dass dies zu einer Verwechslungsgefahr oder Irreführung führen könnte.
- 16.6 Erfüllt der Käufer eine der in Artikel 16 aufgenommenen Verpflichtungen nicht, dann hat er Clou gegenüber eine Pflichtverletzung zu vertreten und hat Clou eine sofort fällige Vertragsstrafe von 10.000,00 € pro Verletzung (Anreiz zur Erfüllung) plus eine sofort fällige Vertragsstrafe von 1.000,00 € pro Tag (Fixierung des Schadens) zu bezahlen, an dem die Verletzung andauert, alles ungeachtet des Grundes der Pflichtverletzung. Diese Vertragsstrafen sind sofort zahlbar und fällig, ohne dass dazu eine vorherige Mahnung notwendig ist, und gelten unbeschadet aller Rechte, die Clou aufgrund dieses Vertrags bzw. des Gesetzes zustehen. Sobald die Vertragsstrafen fällig sind, hat der Käufer dafür den Verzugszinseszinssatz aufgrund von Artikel 119 a Buch 6 BW zu bezahlen, ohne dass dazu eine vorherige Mahnung erforderlich ist.

#### Artikel 17 – Übrige Bestimmungen

Sämtliche Produktinformationen auf der Website, im Katalog, in der Preisliste, in Auftragsbestätigungen und in der gesamten sonstigen Dokumentation von Clou gelten vorbehaltlich von Druckfehlern und offensichtlichen Irrtümern. Clou ist nicht daran gebunden.

#### Artikel 18 – Rechtswahl

18.1 Auf jeden Kaufvertrag und jeden anderen Vertrag zwischen den Parteien und auf alle heutigen und zukünftigen nicht-vertraglichen Verpflichtungen wie beispielsweise gesetzliche Verpflichtungen, findet das niederländische Recht Anwendung. Die Anwendbarkeit des Wiener Kaufvertrags wird von den Parteien nicht ausgeschlossen.

#### Artikel 19 – Beilegung von Streitigkeiten

- 19.1 Hat der Käufer seinen Sitz innerhalb der EU, ist der ausschließliche Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die anlässlich eines Kaufvertrags bzw. eines anderen Vertrags zwischen den Parteien oder im Zusammenhang damit entstehen könnten, das Gericht Limburg, Standort Maastricht, (Niederlande).
- 19.2 Hat der Käufer seinen Sitz außerhalb der EU, werden sämtliche Streitigkeiten, die anlässlich eines Kaufvertrags bzw. eines anderen Vertrags zwischen den Parteien oder im Zusammenhang damit entstehen könnten, ausschließlich gemäß der Schiedsgerichtsordnung der International Chamber of Commerce von drei Schiedsrichtern beigelegt, die entsprechend der genannten Schiedsgerichtsordnung ernannt werden. Die Sprache des Schiedsgerichtsverfahrens ist Niederländisch. Der Ort des Schiedsgerichtsverfahrens ist Sittard (Niederlande). Das anwendbare Recht ist das niederländische Recht (Artikel 17 der Bedingungen). Streitigkeiten werden streng vertraulich behandelt. Die Parteien und alle übrigen mittelbar oder unmittelbar beteiligten Personen sind zur Geheimhaltung verpflichtet, vorbehaltlich, soweit sich eine Veröffentlichung aufgrund des Gesetzes oder dieses Vertrags zwischen den Parteien ergibt.