

# Verkoopsvoorwaarden - Conditions de vente Manu-Mail NV

V1 - 18/11/24



**Vorkom extra kosten:** - Zorg voor een printklare adressenlijst met enkel de te beprinten gegevens zonder filters, verborgen lijnen of rare tekens.  
- Lever een drukklare pdf aan met paskruisen, 2,5 mm afloop, een minimale resolutie van 300dpi en ingesloten Open Type lettertypes.

**Mogelijke opties:** - Bij meer dan 1 versie, sheet of de aanwezigheid van buitenlandse elementen, wordt er €15 per extra verwerkte versie in rekening gebracht.  
- Wij kunnen uw adressenlijst en pdf printklaar maken tegen een uurtarief van €55.  
- Indien u de verwerking wilt versnellen, is dit mogelijk na goedkeuring van de dossierbeheerder en bij een oplage van meer dan 5000 exemplaren. Hier zijn echter bijkomende kosten van €55 van toepassing voor versnelde verwerking (rush-verwerking).  
- Indien een klacht bij derden ingediend moet worden, geldt een administratieve tussenkomst van €75.  
**Bijkomende voorwaarden:** - De offerte wordt aangepast als het werk afwijkt van de beschrijving.  
- Prijzen zijn exclusief 21% BTW, frankeer- en transportkosten, tenzij anders vermeld.  
- De offerte is geldig gedurende 21 dagen.  
- Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum betaald te worden; verzendkosten voor de postdatum.  
- Manu-Mail NV is niet verantwoordelijk voor terugbetaling van portkosten of drukwerken, ongeacht de reden. Claims voor reputatie- en merkschade zijn uitgesloten. De maximale schadevergoeding is het factuurbedrag exclusief portkosten en drukwerken.

**Correctheid van data 96%:** Sinds 2019 verbindt Bpost de condities en kortingen op 'Mail Id' vanaf minstens 96% datacorrectheid. Indien deze norm niet gehaald wordt staat dit in equivalent met ± 16,6 cent boete per adres. Deze niet-conforme adressen\* worden door Bpost weerhouden of in het beste geval door de postbode geleverd. Dit is heel wat extra werk voor onze organisatie, wij kiezen er bewust voor om deze kost niet door te rekenen en compenseren dit met het verschil in portkosten. \* Manu-Mail nv kan nooit verantwoordelijk gesteld worden voor datacorrectie die door Bpost geïnterpreteerd en toegepast wordt.

## ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN

**ART. 1 : ALGEMEEN** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn onderstaande contractvoorwaarden geldig, ondanks alle voorwaarden of termijnen door de klant aangeduid of ingelast in zijn bestelorders. Behoudens andersluidend schriftelijk beding is de verkoper niet gehouden tot een resultaatsverbintenis.

**ART. 2 : OFFERTES** Onze offertes zijn steeds volledig vrijblijvend.  
Vrijblijvend zijn ook alle aantallen, mogelijkheden, tarieven en leveringstermijnen. Wegens de voortdurende veranderingen zijn aantallen bij aankoop of huur adressen, niet gewaarborgd en kunnen zij pas blijken na de uitvoering van de bestelling.

**ART. 3 : ADRESSEN** De adresreeksen vormen een origineel werk, waarvan onze leverancier het eigendomsrecht voorbehoudt. Derhalve verbinden onze klanten zich er toe door het feit van verkoop, of slechts te bestemmen voor eigen gebruik en zien zij ervan af deze verder te verkopen of mede te delen. Bij reproductie of kopie ervan is viermaal de adresprijs verschuldigd. Geen enkele adresreeks kan worden teruggenomen. Het gaat immers om een zaak die kan gebruikt worden zonder ze te veranderen. Onze reeksen zijn te aanvaarden in de staat dat ze zijn. De adressen worden zo ver als praktisch mogelijk is, met de grootste zorg behandeld. Uit hun aard volgt echter dat een 100 % juistheid en volledigheid niet mogelijk is en aldus ook niet gewaarborgd.

**ART. 4 : GARANTIE** Een zeker afvalpercentage is normaal en aan te nemen.  
Directe en indirecte aanspraken van de klanten (ook voor verloren porto, verlies aan drukwerken, enz.) worden niet aangenomen. Dit geldt ook voor gebeurlijke dubbele adressen, vergissingen of onvolledigheden in de reeksen.

**ART. 5 : TRANSPORT** De goederen reizen op kosten en risico van de klant. De risico-overdracht vindt plaats op het ogenblik dat de vrachtwagen onze werkplaatsen verlaat. Het ontvangstbewijs dat door onze diensten gegeven wordt, staat niet borg voor de afgegeven hoeveelheid, noch voor de staat van de goederen. Voor vertragingen door post, spoorweg of andere vervoermiddelen zijn wij niet aansprakelijk.

**ART. 6 : BETALING** Alle facturen zijn betaalbaar zonder korting in onze woonplaats binnen de 30 dagen factuurdatum.

Uitgezonderd leveringen van adressen en drukwerken, deze dienen steeds contant te worden betaald. Bij frankering van zendingen dient het bedrag voor de nodige portkosten op voorhand voldaan. De verkoper zal geen postafgifte doen zolang de postzegelwaarde niet in zijn bezit is. Gaat de uitvoering van een bestelling over meer dan een maand, dan kunnen elke maand rekeningen gemaakt worden voor het werk dat telkens uitgevoerd werd. Het insturen van postretouren mag niet ingeroepen worden om de betaling van een factuur tot een latere datum te verschuiven, daar deze retouren eventueel het voorwerp uitmaken van een creditnota die afzonderlijk wordt uitbetaald.

**ART. 7 : VERZEKERING MATERIAAL** Materialen en andere eigendommen van klanten die niet in onze magazijnen gestockeerd worden, vóór, gedurende of na de bewerking, zijn niet gedekt door onze verzekering. Eventuele beschadigingen of verliezen, alsmede de directe en indirecte schade die zou ontstaan is niet ten onzen laste. Overschotten na uitvoering van een bestelling worden op verzoek van de klant, niet-franco teruggestuurd. Wanneer de klant dit niet vraagt binnen de 14 dagen na afloop van het order, zijn wij gemachtigd deze overschotten te vernietigen.

**ART. 8 : KLACHTEN** Om geldig te zijn dient elke klacht per aangetekend schrijven aan onze woonplaats en binnen de week die op de levering of postdatum mailing volgt te geschieden. Indien de klant verzuipt levering te nemen, begint de termijn van drie dagen te lopen bij verzending van de factuur, de verzendingsnota of van elk gelijkwaardig document. De schadevergoeding door ons kan nooit meer bedragen dan het bedrag van de door ons uitgevoerde prestaties (portokosten niet inbegrepen). Portokosten en drukwerken (die niet door ons zijn gedrukt) zullen nooit in aanmerking komen voor de schadevergoeding of terugbetaling. Het indienen van een klacht op zich ontheft een klant niet van zijn betalingsverplichting.

**ART. 9 : BETWISTING - BEVOEGDHEID** Alle geschillen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Dendermonde en enkel de Belgische wetgeving zal toegepast worden.

**ART. 10 : SCHADEBEDING NALATIGHEID** Ingeval een factuur op haar vervaldag geheel of gedeeltelijk onbetaald is gebleven, is de koper ertoe gehouden om, boven de nog verschuldigde hoofdsom en zonder dat daartoe een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, aan onze firma te betalen:

- een rente, berekend aan 12 % per jaar, vanaf de vervaldag, dit ter vergoeding van het door onze firma, ingevolge vertraging in de betaling, geleden rente-, opleg- en omloopsnelheidsverlies;

- een bedrag aan 15 % van de verschuldigd gebleven hoofdsom, doch minstens groot 123,95 euro, dit ten titel van strafbeding, bedongen overeenkomstig art. 1226 en volgende van het burgerlijk wetboek, met uitzondering van de kosten nodig om tot gerechtelijke inning te komen. Indien ingevolge een fout, vergissing of gebrek aan geleverde diensten of materialen, een schadevergoeding zou worden overeengekomen, houden wij ons het recht voor deze te vergoeden hetzij door vervanging van de goederen en/of diensten, hetzij door vermindering van het factuurbedrag.

**ART. 11 : EIGENDOMSVOORBEHOUD** De verkochte producten blijven het uitsluitende eigendom van de verkoper tot de volledige betaling van verkoopprijs en kunnen in gevolge niet tijdige betaling door de verkoper worden teruggevorderd.

**ART. 12 : ANNULERING VAN EEN BESTELLING** Elke annulering van een bestelling dient schriftelijk te gebeuren. Zij is slechts geldig mits onze expliciete aanvaarding. In dergelijk geval blijven in ieder geval de reeds gemaakte kosten verschuldigd welke zullen gefactureerd worden.

**ART. 13 : OVERMAGT** Gevallen van overmacht (daarin begrepen machinebreuk, staking, enz ...) ontlasten de verkoper van elke verantwoordelijkheid met het recht aan de verbintenis te verzerken zonder enige vergoeding.

**ART. 14 : BETREFFEND DRUKWERK** gelden de beroepsgebruiken en algemene voorwaarden eigen aan het drukkerijbedrijf zoals opgesteld door "FEBELGRA" (Federatie van de Belgische Grafische Industrie).

Alle klachten worden nochtans in dank aanvaard en onderzocht.

**Évitez les coûts supplémentaires:** - Fournissez une liste d'adresses prête à imprimer avec uniquement les données à imprimer sans filtres, lignes cachées ou caractères étranges.  
- Fournissez un pdf prêt à imprimer avec des marques de coupe, un fond perdu de 2,5 mm, une résolution minimale de 300 dpi et des polices Open Type intégrées.

**Options possibles:** - En cas de plus d'une version, d'une feuille ou de la présence d'éléments étrangers, il y a un coût de 15 € par version supplémentaire traitée.  
- Nous pouvons rendre votre liste d'adresses et votre pdf prêts à imprimer à un tarif horaire de 55 €.  
- Si vous souhaitez accélérer le traitement, cela est possible après approbation du gestionnaire de fichiers et pour un tirage supérieur à 5 000 exemplaires. Toutefois, des frais supplémentaires de 55 € s'appliquent pour le traitement accéléré (rush processing).  
- Si une plainte doit être introduite auprès des tribunaux, une intervention administrative de 75 € est d'application.

**Conditions supplémentaires:** - Le devis sera adapté si le travail diffère de la description.  
- Les prix s'entendent hors TVA de 21%, hors frais de port et de transport, sauf indication contraire.  
- Le devis est valable 21 jours. - Les factures doivent être payées dans les 30 jours suivant la date de facturation; l'affranchissement avant la date d'expédition.  
- Manu-Mail SA n'est pas responsable du remboursement des frais de port ou d'impression, quelle qu'en soit la raison. Les réclamations pour atteinte à la réputation et à la marque sont exclues. L'indemnité maximale correspond au montant de la facture, hors frais d'envoi et d'impression.

**Exactitude des données 96% :** Depuis 2019, Bpost lie les conditions et les réductions sur 'Mail Id' avec une précision des données d'au moins 96%. Si cette norme n'est pas respectée, cela équivaut à ± 16,6 cents d'amende par adresse. Ces adresses non conformes\* sont conservées par Bpost ou, au mieux, distribuées par le facteur. Cela représente beaucoup de travail supplémentaire pour notre organisation. Nous avons délibérément choisi de ne pas répercuter ce coût et de le compenser par la différence de frais d'affranchissement. \* Manu-Mail nv ne peut en aucun cas être tenu responsable de la correction des données interprétée et appliquée par Bpost.

## CONDITIONS GENERALES DE CONTRAT

**ART. 1 : GENERAL** Notre accord écrit les conditions générales ci-dessous prévalent toutes autres conditions indiquées par le client ou introduites dans ses conditions d'achat. Sauf dérogation écrite, le vendeur ne sera tenue à une obligation de résultat.

**ART. 2 : DEVIS** Nos offres sont toujours établies sans engagement. Les quantités, les tarifs et les délais sont aussi sans engagement. A cause des modifications continues, les nombres ne sont pas garantis et n'apparaissent seulement qu'après l'exécution de la commande.

**ART. 3 : ADRESSES** Nos séries d'adresses constituent un travail original, dont nous nous réservons tous droits. En les achetant nos clients s'engagent à ne les employer que pour leur usage personnel, et s'interdisent de les communiquer ou de les céder. Leurs reproduction entraîne une redevance de 4 fois le prix des adresses. En raison de sa nature, une série d'adresses ne peut être ni reprise, ni échangée. Nos séries se vendent dans l'état qu'elles sont. Les adresses sont autant que possible traitées avec les plus grands soins. Toutefois, une exactitude et une complète de 100 % n'est pas garantie.

**ART. 4 : GARANTIE** Une certaine chute est normale et à accepter. Toutes les redevances de la part de clients, qui portent plus loin (port perdu, pertes d'impressions, etc.) ne sont pas valables. Ne sont pas valables non plus toutes les redevances par suite d'adresses doubles, erreurs, ou omissions dans les séries d'adresses. Toute plainte sera quand même reçu avec gratitude aux fins de vérification.

**ART 5 : TRANSPORT** Les marchandises voyagent aux frais et risques du client. Le récépissé donné par nos services, n'est pas certificat ni du nombre ni du bon état des marchandises reçues. Nous ne portons pas responsabilité des retards occasionnés par la poste, les chemins de fer, ou les autres moyens de transport.

**ART. 6 : PAIEMENT** Toutes nos factures sont payables sans escompte, dans les 30 jours dès date de facturations. Nous nous réservons le droit d'exécuter les commandes contre remboursement. En cas d'affranchissement des envois, le montant des timbres postaux doit accompagner la commande. Le vendeur ne fera pas de dépôt à la poste avant que le montant des timbres postaux nous soit payé. Les commandes d'adresses étrangères sont également à payer d'avance. S'il s'agit d'un travail étendu sur plusieurs mois, nous sommes autorisés à facturer chaque mois le montant du travail exécuté dans ce mois. L'envoi de retours ne peut pas être invoqué pour retarder le paiement d'une facture, étant donné que ces retours feront l'objet d'une note de crédit à considérer séparément.

**ART. 7 : ASSURANCE** Les marchandises, matériaux et autres propriétés de nos clients stockées avant, pendant ou après l'exécution de la commande, ne sont pas couvertes par notre assurance. Les dégâts ou pertes, ainsi que les dommages directs et indirects en résultants ne sont pas à notre charge. Les restants, après l'exécution d'une commande, sont à la demande du client renvoyés non-franco. Dans l'absence d'une demande du client endéans les 15 jours, nous sommes autorisés de anéantir ces résidus.

**ART. 8 : RECLAMATIONS** Pour être valable toute réclamation doit se faire par lettre recommandée dans la semaine suivant la livraison ou date d'envoi mailing postale. Si le client néglige de prendre livraison, le délai de trois jours prend cours à l'expédition de la facture, de la note d'envoi ou de tout document similaire. L'utilisation même d'une partie de la fourniture entraîne de plein droit son agrégation. Une éventuelle indemnisation pour dommage de notre part ne peut jamais dépasser le montant de prestations exécutées par nos services (frais des timbres postaux non-compris). Les frais de port et les imprimés (qui n'ont pas été imprimés par nous) ne seront jamais éligibles à une compensation ou à un remboursement. Le dépôt d'une plainte ne dispense pas en soi le client de son obligation de paiement.

**ART. 9 : JURIDICATION - COMPETENCE** Tous litiges sont de la compétence exclusive des tribunaux de Termonde où seule la législation belge sera applicable.

**ART. 10 : DEDOMMAGEMENT - INTERETS** Quand une facture à son échéance est restée impayée totalement ou en partie, l'acheteur est tenu à nous payer, en sus de la somme due, et cela sans avis préalable: - à partir de l'échéance, un intérêt, calculé sur la base de 12 % l'an et destiné à dédommager les pertes d'intérêts de revenu et de circuit. - un montant égal à 15 % de la somme principale due, mais en tout cas un minimum de 123,95 euro et ceci à titre de pénalité, conformément à l'article 1226 et suivants du code civil, aux fins d'assurer un paiement prompt et d'indemniser les pertes de frais d'administration, à l'exclusion des frais nécessaire pour arriver à paiement judiciaire. Pour toute erreur, faute ou défectuosité des prestations ou matériaux dont la responsabilité nous serait imputable et qui donnerait lieu à une indemnisation, nous réservons le droit soit de les indemniser par remplacement de la marchandise et/ou prestations, soit par une réduction du montant de notre facture.

**ART.11 : RESERVE DE PROPRIETE** Tous produits vendus restent la propriété exclusive du vendeur jusqu'au paiement complet du prix de vente et peuvent être revendiqués par le vendeur en cas de non-paiement à l'échéance convenue.

**ART.12: ANNULATION D'UNE COMMANDE** Toute annulation d'une commande doit être écrite. Elle n'est valable que moyennant notre acceptation expresse. Dans ce cas, les frais déjà engagés restent dûs de toute manière et seront facturés.

**ART.13 : FORCE MAJEURE** Le cas de force majeure (y compris le bris de machines, grèves, etc.) décharge le vendeur de toute responsabilité et lui donne le droit de renoncer à l'obligations sans indemnité quelconque.

**ART.14: CONCERNANT DES IMPRIMES** Relativement aux imprimés s'appliquent les coutumes professionnelles ainsi que les conditions générales propres au monde graphique, comme établies par FEBELGRA.