

Conditions générales Amagard.com (Kranendonk B.V.)

Les Conditions de Livraison d'Amagard.com sont basées sur la Fondation Néerlandaise "Webshop Keurmerk". Cette fondation protège les intérêts des consommateurs sur Internet. Ainsi, vous êtes assuré de conditions claires, d'un traitement correct de votre commande et d'un bon service client !

Conditions générales de la Fondation Webshop Keurmerk

Ces Conditions Générales de la Fondation Webshop Keurmerk ont été établies en consultation avec l'Association des Consommateurs dans le cadre du Groupe de Coordination de l'Autorégulation (CZ) du Conseil Économique et Social et entrent en vigueur le 1er juin 2014.

Ces Conditions Générales seront utilisées par tous les membres de la Fondation Webshop Keurmerk, à l'exception des services financiers au sens de la Loi sur la Surveillance Financière et dans la mesure où ces services sont soumis à la surveillance de l'Autorité des Marchés Financiers.

Table des matières :

Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité du commerçant
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - L'offre
Article 5 - Le contrat
Article 6 - Droit de rétractation
Article 7 - Obligations du consommateur pendant la période de réflexion
Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et les frais qui en découlent
Article 9 - Obligations du commerçant en cas de rétractation
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Article 11 - Le prix
Article 12 - Exécution et garantie supplémentaire
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Contrats de durée : durée, résiliation et prolongation
Article 15 - Paiement
Article 16 - Règlement des plaintes
Article 17 - Litiges
Article 18 - Garantie de branche
Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires
Article 20 - Modification des conditions générales de la Fondation Webshop Keurmerk

Article 1 - Définitions

Dans ces conditions, les termes suivants sont définis comme suit :

1. Accord complémentaire : un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, des contenus numériques et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces biens, contenus numériques et/ou services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel;
2. Délai de rétractation : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation;

3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle;
4. Jour : jour du calendrier;
5. Contenu numérique : des données produites et fournies sous forme numérique;
6. Contrat à durée indéterminée : un contrat qui a pour objet la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenus numériques pendant une période déterminée;
7. Support d'information durable : tout moyen, y compris le courrier électronique, qui permet au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une période adaptée à la finalité pour laquelle les informations sont destinées, et qui permet la reproduction inchangée des informations stockées;
8. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de rétractation;
9. Professionnel : la personne physique ou morale qui est membre de la Fondation Webshop Keurmerk et qui propose des produits, des contenus numériques et/ou des services à distance aux consommateurs;
10. Contrat à distance : un contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système de vente à distance organisé de produits, de contenus numériques et/ou de services, dans lequel jusqu'à la conclusion du contrat, seule ou conjointement, une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées;
11. Formulaire-type de rétractation : le formulaire-type européen de rétractation figurant à l'Annexe I de ces conditions;
12. Technique de communication à distance : un moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et le professionnel soient simultanément présents dans le même lieu;

Article 2 - Identité du professionnel

Kranendonk B.V. - Amagard.com
78 allée primavera
UBIDOCA Center, 21262
Pringy
74370 ANNECY

Tél. : +33173245297 (France) / +32 42-958429 (Belgique)

E-mail : serviceclients@amagard.com

KvK : 18080774

Numéro de TVA :

NL8180.84.285.B01

Belgique: BE0848441677

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du professionnel et à tout contrat conclu à distance entre le professionnel et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le professionnel indiquera avant la conclusion du contrat à distance la manière dont les conditions générales peuvent être consultées chez le professionnel et qu'elles seront envoyées gratuitement sur demande du consommateur dès que possible.

3. Si le contrat à distance est conclu électroniquement, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales peut être mis à disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être stocké par le consommateur de manière simple sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou d'une autre manière sur demande du consommateur.

4. Dans le cas où, en plus de ces conditions générales, des conditions spécifiques de produits ou de services sont également applicables, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et le consommateur peut toujours se prévaloir de la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela doit être clairement indiqué dans l'offre.

2. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si le professionnel utilise des images, celles-ci doivent être une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs évidentes ou les fautes manifestes dans l'offre ne lient pas le professionnel.

3. Chaque offre contient des informations claires sur les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre pour le consommateur.

Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve de ce qui est prévu à l'article 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions qui y sont stipulées.

2. Si le consommateur accepte l'offre par voie électronique, le professionnel confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut résilier le contrat.

3. Si le contrat est conclu électroniquement, le professionnel prendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission électronique des données et assurer un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer électroniquement, le professionnel prendra des mesures de sécurité appropriées à cette fin.

4. Dans les limites de la loi, le professionnel peut, avant la conclusion du contrat à distance, s'informer si le consommateur est en mesure de remplir ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs pertinents pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, le professionnel a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande motivée ou de lier l'exécution à des conditions particulières.

5. Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, le professionnel joindra les informations suivantes par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées de manière accessible par le consommateur sur un support durable:

a. l'adresse de visite de l'établissement du professionnel où le consommateur peut adresser ses plaintes;

b. les conditions et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une mention claire de l'exclusion du droit de rétractation;

c. les informations sur les garanties et les services après-vente existants;

- d. le prix, y compris toutes les taxes, du produit, du service ou du contenu numérique; le cas échéant, les frais de livraison; et la manière de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance;
 - e. les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci a une durée de plus d'un an ou est d'une durée indéterminée;
 - f. le formulaire type de rétractation si le consommateur a un droit de rétractation.
6. En cas de contrat à durée indéterminée, la disposition du paragraphe précédent n'est applicable qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits :

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit dans un délai de réflexion de 14 jours sans donner de motif. Le vendeur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut pas le contraindre à donner sa ou ses raisons. Les marchandises doivent être envoyées ou apportées à l'adresse suivante :

Kranendonk B.V.
Transportstraat 9
4283 JL Giessen
Pays-Bas

2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné par le consommateur qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :

a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. Le vendeur peut refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents, à condition qu'il en ait informé le consommateur de manière claire avant le processus de commande.

b. si la livraison d'un produit se compose de plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;

pour les contrats de livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Pour les services et les contenus numériques non fournis sur support matériel :

3. Le consommateur peut résilier un contrat de services et un contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur support matériel dans un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de motif. Le vendeur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut pas le contraindre à donner sa ou ses raisons.

4. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur support matériel en cas de non-information sur le droit de rétractation :

5. Si le vendeur n'a pas fourni au consommateur les informations obligatoires sur le droit de rétractation ou le formulaire de rétractation dans les délais légaux, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initialement établi conformément aux paragraphes précédents de cet article.

6. Si le vendeur fournit au consommateur les informations mentionnées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de

réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipule le produit et son emballage avec soin. Il ne déballe ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe de base est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

Article 8 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le signale dans le délai de réflexion au moyen du formulaire-type de rétractation ou d'une autre manière claire et non équivoque à l'entrepreneur.
 2. Le consommateur renvoie le produit aussi rapidement que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant le jour qui suit la notification visée au paragraphe 1, ou il le remet à l'entrepreneur (ou à un mandataire de l'entrepreneur). Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de venir chercher lui-même le produit. Le consommateur respecte le délai de renvoi si le produit est renvoyé avant l'expiration du délai de réflexion.
 3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, dans la mesure du possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
 4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.
 5. Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces coûts ou s'il indique qu'il supportera lui-même les coûts, le consommateur n'est pas tenu de supporter les coûts de renvoi.
 6. Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé que la prestation de service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non conditionnée à la vente commence pendant le délai de réflexion, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant proportionnel à la partie de l'engagement exécutée par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'engagement.
 7. Le consommateur ne supporte pas les coûts de l'exécution de services ou de la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnée à la vente en quantité limitée ou déterminée, ou de la fourniture de chauffage urbain, si :
 - a. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires concernant le droit de rétractation, la compensation des coûts en cas de rétractation ou le formulaire-type de rétractation, ou;
 - b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
 8. Le consommateur ne supporte pas les coûts de la fourniture intégrale ou partielle de contenus numériques non fournis sur un support matériel, si :
 - a. il n'a pas expressément consenti à commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion;
- 2. Le consommateur ne supporte pas les coûts de la fourniture totale ou**

partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :

- a. il n'a pas expressément accepté que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de rétractation ;
- b. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord ; ou
- c. l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires sont automatiquement résiliés.

Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation

1. Si le professionnel permet la notification de la rétractation par voie électronique, il envoie immédiatement un accusé de réception après réception de cette notification.
2. Le professionnel rembourse tous les paiements du consommateur, y compris les frais de livraison éventuellement facturés par le professionnel pour le produit retourné, sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui notifie la rétractation. Sauf si le professionnel propose de venir chercher le produit lui-même, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur prouve qu'il a renvoyé le produit, selon la date la plus proche.
3. Le professionnel utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf accord contraire du consommateur. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi une méthode de livraison plus coûteuse que la livraison standard la moins chère, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés à la méthode de livraison plus coûteuse.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais seulement si cela est clairement indiqué dans l'offre, du moins avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant la période de rétractation ;
2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Une vente aux enchères publique est une méthode de vente dans laquelle les produits, contenus numériques et/ou services sont offerts par l'entrepreneur au consommateur qui est présent en personne ou qui a la possibilité d'être présent en personne à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'enchérisseur gagnant est obligé de prendre les produits, contenus numériques et/ou services ;
3. Les contrats de services, après exécution complète du service, mais seulement si :
 - L'exécution a commencé avec le consentement exprès préalable du consommateur ; et
 - Le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation une fois que l'entrepreneur a entièrement exécuté le contrat ;

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais seulement si cela est clairement indiqué dans l'offre, du moins avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant la période de rétractation ;

2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Une vente aux enchères publique est une méthode de vente dans laquelle les produits, contenus numériques et/ou services sont offerts par l'entrepreneur au consommateur qui est présent en personne ou qui a la possibilité d'être présent en personne à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'enchérisseur gagnant est obligé de prendre les produits, contenus numériques et/ou services ;
3. Les contrats de services, après exécution complète du service, mais seulement si :
 - L'exécution a commencé avec le consentement exprès préalable du consommateur ; et
 - Le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation une fois que l'entrepreneur a entièrement exécuté le contrat ;
4. Les contrats de mise à disposition d'hébergement, si la convention prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et n'est pas destinée à des fins d'habitation, de transport de marchandises, de location de voiture ou de restauration ;
5. Les contrats relatifs aux loisirs, si la convention prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;
6. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
7. Les produits périssables ou à durée de conservation limitée ;
8. Les produits scellés qui ne sont pas adaptés à être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été rompu après la livraison ;
9. 9.

Produits qui, de par leur nature, sont irrévocablement mélangés avec d'autres produits après la livraison ; 10. Boissons alcoolisées dont le prix est convenu à la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucun contrôle ; 11. Enregistrements audio, vidéo et logiciels scellés, dont le scellé a été brisé après la livraison ; 12. Journaux, magazines ou revues, à l'exception des abonnements à ceux-ci ; 13. Livraison de contenu numérique autre que sur support matériel, mais uniquement si : a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et b. le consommateur a déclaré qu'il renonce à son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la durée de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf en cas de changements des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont liés à des fluctuations sur les marchés financiers et sur lesquels il n'a pas d'influence, avec des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles sont le résultat de dispositions légales ou réglementaires.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur en a convenu et si:
 - a. elles sont le résultat de dispositions légales ou réglementaires ; ou
 - b. le consommateur a le droit de résilier le contrat à partir du jour où l'augmentation

de prix prend effet.

5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou services sont inclusifs de la TVA.

Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences de qualité et/ou d'utilisation raisonnables, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à une utilisation autre que normale.

2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite en aucun cas les droits et recours légaux dont dispose le consommateur en vertu du contrat contre l'entrepreneur en cas de non-respect par ce dernier de ses obligations contractuelles.

3. La garantie supplémentaire désigne toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, de l'importateur ou du fabricant envers le consommateur, accordant à ce dernier des droits ou recours au-delà de ce qui est légalement obligatoire en cas de non-respect par l'entrepreneur de ses obligations contractuelles.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur fera preuve de la plus grande diligence lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits, ainsi que lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.

2. L'adresse indiquée par le consommateur à l'entrepreneur sera considérée comme lieu de livraison.

3. Sous réserve de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison subit un retard ou si une commande ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et d'obtenir éventuellement une indemnisation pour les dommages subis.

4. Après résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.

5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné préalablement et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf accord contraire exprès.

Article 14 - Contrats à durée déterminée : durée, résiliation et reconduction

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, en respectant les règles de résiliation convenues et un délai de résiliation d'au plus un mois.

2. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à la fin de la durée déterminée, en respectant les règles de résiliation convenues et un délai de résiliation d'au plus un mois.

3. Le consommateur peut résilier les contrats mentionnés aux paragraphes précédents

:

- à tout moment, sans être limité à une résiliation à un moment précis ou pendant une période spécifique;
- au moins de la même manière qu'il les a conclus;
- en respectant toujours le même délai de résiliation que celui convenu par l'entrepreneur pour lui-même.

Renouvellement :

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être renouvelé ou reconduit tacitement pour une durée déterminée.

5. Nonobstant le paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de journaux, de magazines et de périodiques peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée de maximum trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat renouvelé à la fin de la période de renouvellement, moyennant un délai de résiliation d'au plus un mois.

6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement que pour une durée indéterminée si le consommateur peut résilier à tout moment moyennant un délai de résiliation d'au plus un mois. Le délai de résiliation est de maximum trois mois si le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, de magazines et de périodiques.

7. Un contrat à durée limitée pour la livraison d'essai, d'introduction ou de découverte de journaux, de magazines et de périodiques (abonnement d'essai ou de découverte) ne sera pas reconduit tacitement et se termine automatiquement à la fin de la période d'essai ou de découverte.

Durée :

8. Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un délai de résiliation d'au plus un mois après un an, à moins que la raison et l'équité ne s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 - Paiement

1. Sauf disposition contraire de l'accord ou des conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion, ou en l'absence d'un délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion de l'accord. En cas d'accord relatif à la prestation d'un service, ce délai commence le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.

2. Dans le cadre de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé, dans les conditions générales, de payer un acompte de plus de 50%. Lorsqu'un acompte est convenu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit quant à l'exécution de la commande ou de la prestation de services concernée(s) avant que l'acompte convenu ait été payé. 3. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

4. Si le consommateur ne satisfait pas à ses obligations de paiement en temps voulu, celui-ci, après avoir été averti par l'entrepreneur du retard de paiement et après que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, est redevable d'un intérêt légal sur le montant encore dû en cas de non-paiement dans ce délai de 14 jours, et l'entrepreneur est autorisé à facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à 15% des montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10% des 2 500 € suivants et 5% des 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut déroger en faveur du consommateur aux montants et pourcentages mentionnés.

Article 16 - Procédure de réclamation

1. Le commerçant dispose d'une procédure de réclamation suffisamment rendue publique et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises au commerçant dans un délai raisonnable après que le consommateur ait constaté les défauts, de manière complète et clairement décrite.
3. Les réclamations soumises au commerçant sont répondues dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un temps de traitement prévisible plus long, le commerçant répondra dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation concernant un produit, un service ou le service du commerçant peut également être soumise via un formulaire de réclamation sur la page consommateur du site Web de la Fondation du Label de Qualité des Boutiques en Ligne (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>). La réclamation sera alors envoyée à la fois au commerçant concerné et à la Fondation du Label de Qualité des Boutiques en Ligne.
5. Si la réclamation ne peut pas être résolue de manière mutuellement satisfaisante dans un délai raisonnable, ou dans les 3 mois suivant la soumission de la réclamation, un litige sera considéré comme étant soumis à la procédure de règlement des litiges.

Article 17 - Litiges

1. Sur les contrats entre le consommateur et l'entrepreneur auxquels les présentes conditions générales s'appliquent, seule la loi néerlandaise est applicable.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs aux produits ou services fournis ou à fournir par cet entrepreneur peuvent, conformément aux dispositions ci-après, être soumis à la Commission des litiges des boutiques en ligne, Postbus 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl).
3. Un litige ne sera traité par la Commission des litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa plainte à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.
4. Au plus tard trois mois après la naissance du litige, celui-ci doit être porté devant la Commission des litiges par écrit.
5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix. Si l'entrepreneur souhaite le faire, le consommateur doit indiquer par écrit dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l'entrepreneur s'il souhaite également que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur ne reçoit pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, il est autorisé à soumettre le litige au tribunal compétent.
6. La Commission des litiges rendra sa décision selon les conditions établies dans le règlement de la Commission des litiges (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop>). Les décisions de la Commission des litiges sont contraignantes.

7. La Commission des litiges n'examinera pas un litige ou interrompra son examen si l'entrepreneur bénéficie d'un sursis de paiement, est déclaré en faillite ou a cessé ses activités commerciales avant qu'un litige ne soit examiné par la commission et qu'une décision finale ait été rendue.

8. Si, en plus de la Commission des litiges des boutiques en ligne, une autre commission reconnue ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) est compétente, la Commission des litiges de la Stichting Webshop Keurmerk sera compétente de préférence pour les litiges concernant principalement la méthode de vente ou de prestation de services à distance. Pour tous les autres litiges, une autre commission affiliée à la SGC ou au Kifid sera compétente.

Article 18 - Garantie de branche

1. La Fondation Webshop Keurmerk garantit l'exécution des avis contraignants de la Commission des litiges de la Fondation Webshop Keurmerk par ses membres, sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant au tribunal dans les deux mois suivant son envoi pour un examen judiciaire. Cette garantie reprendra effet si l'avis contraignant est confirmé après examen par le tribunal et qu'un jugement en force de chose jugée en fait foi. Jusqu'à concurrence de 10 000 € par avis contraignant, ce montant sera versé au consommateur par la Fondation Webshop Keurmerk. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. Pour le reste, la Fondation Webshop Keurmerk s'engage à faire en sorte que le membre se conforme à l'avis contraignant.

2. Pour bénéficier de cette garantie, il est nécessaire que le consommateur fasse appel par écrit à la Fondation Webshop Keurmerk et qu'il cède sa créance sur le commerçant à la Fondation Webshop Keurmerk. Si la créance du consommateur sur le commerçant dépasse 10 000 €, il sera offert au consommateur de céder à la Fondation Webshop Keurmerk sa créance excédant ce montant de 10 000 €, après quoi cette organisation demandera en son nom et à ses frais le paiement en justice pour satisfaire le consommateur.

Article 19 - Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou dérogatoires par rapport à ces conditions générales ne peuvent pas être défavorables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées de manière accessible et durable par le consommateur.

Article 20 - Modification des conditions générales de la Fondation Webshop Keurmerk

1. La Fondation Webshop Keurmerk ne modifiera pas ces conditions générales sans consultation de la Consumentenbond (Association néerlandaise de protection des consommateurs).

2. Les modifications de ces conditions ne seront applicables qu'après leur publication de manière appropriée, à condition que, en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, les dispositions les plus favorables au consommateur prévalent.

Adresse de la Fondation Webshop Keurmerk :
Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam, Pays-Bas

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(remplissez uniquement ce formulaire et renvoyez-le si vous souhaitez vous rétracter de l'accord)

- À : [nom de l'entrepreneur]
[adresse géographique de l'entrepreneur]
[numéro de fax de l'entrepreneur, si disponible]
[adresse e-mail ou adresse électronique de l'entrepreneur]

- Je/Nous* vous informe/informons* par la présente que je/nous* me/nous* rétracte/rétractons* de mon/notre* contrat relatif à
la vente des produits suivants : [désignation du produit]*
la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]*
l'exécution du service suivant : [désignation du service]*

- Commandé le*/reçu le* [date de commande pour les services ou de réception pour les produits]

- [Nom du/des consommateur(s)]

- [Adresse du/des consommateur(s)]

- [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier)

* Rayer les mentions inutiles ou remplir les mentions appropriées.