

# Conditions générales - v2

Lampion-Lampionnen

16-01-2025

Conditions générales - [www.Lampion-Lampionnen.nl](http://www.Lampion-Lampionnen.nl)

Table des matières:

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - Le contrat

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais afférents

Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

Article 10 - Exclusion droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Conformité et garantie supplémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Opérations de durée : durée, annulation et renouvellement

Article 15 - Paiement

Article 16 - Procédure de réclamation

Article 17 - Litiges

Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Si des exigences plus élevées sont fixées pour la sécurité incendie, nous recommandons d'imprégner les lanternes avec un spray ignifuge. Veuillez nous contacter pour cela.

RETOUR

Les colis non ouverts peuvent être retournés sous 30 jours en précisant le numéro de commande à :

Lampion-Lampionnen.nl

Druivenstraat 57

4816KB Breda

Pays-Bas

Nous vous rembourserons le montant d'achat des produits dans un délai de 2 jours ouvrables.

Article 1 - Définitions

Dans ces termes et conditions :

1. Accord complémentaire : un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, contenus numériques et/ou services dans le cadre d'un contrat à distance et ces biens, contenus numériques et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Délai de réflexion : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, artisanale ou libérale ;
4. Jour : jour calendaire ;
5. Contenu numérique : données produites et livrées sous forme numérique ;
6. Contrat de performance continue : un accord qui s'étend à la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une certaine période ;
7. Support de données durable : tout outil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière qui en facilite la consultation ou l'utilisation future pendant une période adaptée à la finalité pour laquelle l'information est destinée et qui permet une reproduction sans altération de l'information stockée ;
8. Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation ;
9. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui propose des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs à distance ;
10. Contrat à distance : un accord conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, par lequel jusqu'à et y compris la conclusion de l'accord, il est fait usage d'un ou plusieurs techniques de communication à distance ;
11. Modèle de formulaire de rétractation : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'Annexe I des présentes conditions générales ;
12. Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur n'aient à se rencontrer en même temps dans la même pièce.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

[www.lampion-lampionnen.nl](http://www.lampion-lampionnen.nl) (Luvia trading BV)

Druivenstraat 57 - 4816KB - Breda

Pays-Bas

Numéro de téléphone : +31(0)765226644

GSM +31(0)648617257

Adresse e-mail : [info@lampion-lampionnen.nl](mailto:info@lampion-lampionnen.nl)

Numéro de chambre de commerce 74411624 Luvia Trading BV

Numéro d'identification TVA : NL859886384B01

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un régime de licence pertinent : le informations sur l'autorité de contrôle.

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, le lieu de l'UE ou de l'Espace économique européen où il a été délivré ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des instructions où et comment ces règles professionnelles peuvent être consultées.

#### Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, l'entrepreneur indiquera comment les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur .
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement au paragraphe précédent et avant la fin du contrat à distance est conclue, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur par voie électronique de telle sorte qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur par voie électronique ou autre.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus pertinente en cas de conditions contradictoires. et les conditions sont favorables.

#### Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera expressément 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 appréciation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs évidentes ou les erreurs dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels droits et obligations sont attachés à l'acceptation de l'offre.

#### Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions correspondantes.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et garantir un environnement Web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut - dans les cadres légaux - s'informer si le consommateur peut remplir ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser une commande ou une demande avec des raisons, ou d'attacher des conditions particulières à la mise en œuvre.
5. L'entrepreneur enverra les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support de données durable, au plus tard lors de la livraison du produit, service ou contenu numérique au consommateur :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser ses réclamations ;
  - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
  - c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
  - d. le prix toutes taxes comprises du produit, service ou contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
  - e. les conditions de résiliation de l'accord si l'accord a une durée de plus d'un an ou est à durée indéterminée ;
  - F. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

#### Article 6 - Droit de rétractation

Par produits :

1. Le consommateur peut résilier un accord concernant l'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 7 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne l'oblige pas à indiquer sa ou ses raisons.
2. Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 court à compter du lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers préalablement désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition qu'il le consomme en a clairement informé préalablement au processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.
  - b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
  - c. dans le cas d'accords pour la livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Pour les services et contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel :

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de livraison de contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel pendant un minimum de 7 jours sans donner de motifs. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne l'oblige pas à indiquer sa ou ses raisons.
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel si aucune information n'est fournie sur le droit de rétractation :

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expirera douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents de Cet article.

6. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expirera 7 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 manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le point de départ ici 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 l'entrepreneur 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 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais afférents

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit le signaler à l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non équivoque.

2. Dès que possible, mais dans les 7 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur doit retourner le produit ou le remettre à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur a en tout état de cause respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de rétractation.

3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, si cela est raisonnablement possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.

5. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas signalé que le consommateur doit supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il supportera lui-même les frais, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour de la marchandise.

6. Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé au préalable que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés pour la vente commence dans un volume limité ou une quantité déterminée pendant le délai de rétractation, le consommateur est l'entrepreneur un montant qui est proportionnel à la partie de l'obligation qui a été remplie par l'entrepreneur au moment du retrait, par rapport à la pleine exécution de l'obligation.

7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité qui n'ont pas été préparés pour la vente en volume ou en quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :

a) l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou ;

b) le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution vdu service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de réflexion.

8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la livraison totale ou partielle d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :

a) avant la livraison, il n'a pas expressément accepté de commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;

b) il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou

c) l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

9. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront résiliés de plein droit.

#### Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si l'entrepreneur rend possible la notification de rétractation par le consommateur par voie électronique, il enverra immédiatement un accusé de réception après réception de cette notification.

2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, immédiatement mais dans les 7 jours suivant le jour où le consommateur lui a notifié sa rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre pour rembourser jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur démontre qu'il a retourné le produit, selon la première éventualité.

3. L'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que le consommateur a utilisé pour le remboursement, à moins que le consommateur n'accepte une méthode différente. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

4. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus cher que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'a pas à rembourser les frais supplémentaires pour le mode le plus cher.

#### Article 10 - Exclusion droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps pour la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation ;

2. Accords conclus lors d'une enchère publique. Par enchère publique, on entend une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou a la possibilité d'être personnellement présent à l'enchère, sous la supervision d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, contenus numériques et/ou services ;

3. Contrats de service, après exécution complète du service, mais uniquement si :

a) l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et

b) le consommateur a déclaré qu'il perdrait son droit de rétractation dès que l'entrepreneur aura pleinement exécuté l'accord ;

4. Contrats de services pour la fourniture d'un logement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée et autre qu'à des fins résidentielles, de transport de marchandises, de services de location de voitures et

de restauration ;

5. Accords relatifs aux activités de loisirs, si l'accord prévoit une date ou une période précise pour sa mise en œuvre ;
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 qui se gâtent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
8. Produits scellés qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
9. Les produits qui sont irrévocablement mélangés avec d'autres produits après la livraison en raison de leur nature ;
10. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de 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 aucune influence ;
11. Enregistrements audio, vidéo et logiciels scellés dont le sceau a été brisé après la livraison ;
12. Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception de leurs abonnements ;
13. La livraison de contenu numérique autre que sur un 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 perd ainsi 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 modification des prix en raison des modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs sont indiqués dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :
  - a) ils sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales ; ou
  - b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat avec effet au jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA, sous réserve d'erreurs de frappe ou d'impression et de modifications de prix.

#### Article 12 - Respect du contrat et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes à l'accord, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou de convivialité et aux exigences légales en vigueur à la date de la conclusion de l'accord. /ou les réglementations gouvernementales. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.
3. Par garantie supplémentaire, on entend toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou producteur dans laquelle il cède au consommateur certains droits ou créances qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire en cas de manquement à remplir sa part du contrat l'accord.

#### Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.
3. Dans le respect de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées rapidement mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison différent n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou n'est que partiellement exécutée, 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 a droit à toute indemnisation.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant que le consommateur a payé.
5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

#### Article 14 - Opérations de durée : durée, annulation et renouvellement

##### Annulation:

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis de non plus d'un mois.
2. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment vers la fin de la durée déterminée, dans le respect des conditions convenues. des règles de résiliation et un délai de préavis d'un mois maximum.
3. Le consommateur peut utiliser les accords visés aux paragraphes précédents :
  - annuler à tout moment et ne pas être limité à une annulation à un moment précis ou dans une période déterminée ;
  - annuler au moins de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;
  - résilier toujours avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

##### Extension:

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 être tacitement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.
5. Contrairement au paragraphe précédent, un accord conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de quotidiens, d'hebdomadaires et de magazines peut être tacitement prolongé pour une durée déterminée d'un maximum de trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé d'ici la fin de la prolongation avec un délai de préavis d'au plus un mois.
6. Un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être prolongé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier à tout moment avec un délai de préavis d'au plus un mois. Le délai de préavis est de trois mois au maximum si l'accord s'étend à la

livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires.

7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière de quotidiens, d'actualités, d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas tacitement prolongé et se termine automatiquement après la période d'essai ou de découverte.

Durée:

8. Si un accord a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier l'accord à tout moment après un an avec un délai de préavis d'au plus un mois, à moins que des raisons raisonnables et équitables ne s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue. .. à reporter.

#### Article 15 - Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou les conditions supplémentaires, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat accord. Dans le cas d'un accord de prestation de service, ce délai court à compter du lendemain de la réception par le consommateur de la confirmation de l'accord.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé de payer plus de 50% à l'avance dans les conditions générales. Lorsqu'un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services concernés avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.

3. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou indiqués à l'entrepreneur.

4. Si le consommateur ne remplit pas ses obligations de paiement à temps, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour encore remplir ses obligations de paiement, si le paiement n'est pas effectuée dans ce délai de 14 jours, l'intérêt légal est dû sur le montant restant dû et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % sur les encours jusqu'à 2 500 € ; 10% sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €. =. L'entrepreneur peut s'écarter des montants et pourcentages indiqués en faveur du consommateur.

#### Article 16 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.

2. Les réclamations concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises de manière complète et clairement décrite à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts.

3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 7 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long prévisible, l'entrepreneur répondra dans un délai de 7 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

4. Si la plainte ne peut pas être résolue en consultation mutuelle dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois suivant le dépôt de la plainte, un différend surgit qui est soumis à la procédure de règlement des différends.

#### Article 17 - Litiges

1. Seul le droit néerlandais s'applique aux accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales.

#### Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou divergentes des présentes conditions générales ne doivent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable.