Conditions générales - v9

à la Tara 23-12-2025

Conditions générales Boutique en ligne à la Tara

Ces Conditions Générales du Boutique en ligne à la Tara sont pareils à celles de la Fondation Webshop Trustmark et ont été rédigées en concertation avec une organisation de consommateurs et entrent en vigueur au 1er juin 2014.

Sommaire :
Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité de l’entrepreneur
Article 3 - Champ d’application
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 - Utilisation et frais du droit de rétractation par le consommateur
Article 9 - Obligation de l’entrepreneur en cas de rétractation
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Article 11 - Le prix
Article 12 - Respect et garantie supplémentaire
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Transactions à durée : durée, résiliation et prolongation
Article 15 - Règlement
Article 16 - Traitement des réclamations
Article 17 - Litiges

Article 1 - Définitions

Dans ces conditions, nous entendons par :
· Contrat complémentaire : un contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, contenus numériques et/ou services dans le cadre d’un contrat à distance et lesquels produits, contenus numériques et/ou services sont livrés par l’entrepreneur ou un tiers sur la base d’une convention entre ce tiers et l’entrepreneur ;
· Délai de réflexion : la période pendant laquelle le consommateur peut user de son droit de rétractation ;
· Consommateur : la personne physique qui n’agit pas dans des objectifs relatifs à son activité commerciale, d’entreprise, artisanale ou professionnelle ;
· Jour : jour calendaire ;
· Contenu numérique : données produites et livrées sous forme numérique ;
· Contrat à durée : un accord pour la livraison régulière de produits, services et/ou contenus numériques pendant une période déterminée ;
· Support de données durable : tout outil - y compris l’e-mail - permettant au consommateur ou à l’entreprise d’enregistrer des informations qui lui sont adressées d’une façon qui permet une consultation future ou une utilisation pendant une période adaptée à l’objectif que servent ces informations, et qui permet la reproduction non modifiée des informations enregistrées ;
· Droit de rétractation : la possibilité qu’a le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
· Entrepreneur : la personne physique ou morale qui est membre de Webshop Trustmark et offre des produits, (l’accès à) des contenus numériques et/ou services à distance aux consommateurs ;
· Contrat à distance : un contrat conclu entre l’entrepreneur et le consommateur dans le cadre d’un système organisé pour la vente à distance de produits, contenus numériques et/ou services, utilisant jusqu’à la conclusion du contrat uniquement ou entre autres une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
· Modèle de formulaire de rétractation : le modèle de formulaire européen de rétractation, en annexe 1 de ces conditions ;
· Technique de communication à distance : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l’entrepreneur se soient réunis en même temps en un même lieu.

Article 2 - Identité de l’entrepreneur

Nom de l’entrepreneur: à la Tara
Adresse d’établissement: 167 Route du Salinié, 46150 Gigouzac, France
N° de téléphone: 0565243450 (10.00h-18.00h jours ouvrables)
Adresse e-mail: info@alatara.nl
SIREN: 890025091 RCS Cahors
Code APE/NAF: 4719B
TVA non applicable article 293B du CGI

Article 3 - Champ d’application

· Ces conditions générales s’appliquent à chaque offre de l’entrepreneur et chaque contrat à distance conclu entre l’entrepreneur et le consommateur.
· Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. S’il est raisonnablement possible, l’entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière le consommateur peut consulter les conditions générales chez l’entrepreneur et qu’elles seront envoyées gracieusement sur la demande du consommateur.
· Si le contrat à distance est conclu de manière électronique, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique, de telle façon que le consommateur peut les enregistrer facilement sur un support durable. Si ceci n’est raisonnablement pas possible, l’entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, où le consommateur peut consulter les conditions générales par voie électronique et qu’elles lui seront envoyées sur demande, par voie électronique ou autres moyens et gracieusement.
· Si des conditions spécifiques au produit ou services s’appliquent en dehors de ces conditions générales, le second et le troisième paragraphe s’appliquent également à ces conditions et en cas de dispositions contraires, le

consommateur pourra toujours invoquer la disposition en question qui lui est le plus favorable.

Article 4 - L'offre
· Si une offre a une durée limitée ou est soumise à des conditions, l'offre le mentionnera explicitement.
· L'offre comprend une description précise et complète des produits, contenus numériques et/ou services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des illustrations, elles seront une représentation véridique des produits; contenus numériques et/ou services offerts. Des erreurs ou fautes évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
· Chaque offre contient de telles informations que le consommateur connaît les droits et devoirs inhérents à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - Le contrat
· Sous réserve des dispositions de l'article 4, le contrat est conclu au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de sa conformité aux conditions auxquelles elle est soumise.
· Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement et par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Aussi longtemps que l'acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut annuler le contrat.
· Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend des mesures techniques et organisationnelles pour sécuriser la transmission électronique des données et garantir un environnement en ligne sûr. Si le consommateur peut procéder au règlement électronique, l'entrepreneur prendra des mesures de sécurité adaptées à cet effet.
· Dans les limites des cadres juridiques, l'entrepreneur peut se renseigner sur la possibilité du client de remplir son obligation de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable d'un contrat à distance. Si l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat sur la base de son enquête, il a le droit de refuser une commande ou demande en présentant ses raisons, ou de soumettre l'exécution à des conditions particulières.
· Au plus tard à la livraison du produit, service ou contenu numérique, l'entrepreneur enverra au client les informations suivantes, par écrit ou de telle manière que le consommateur peut les enregistrer facilement sur un support durable :
a. l'adresse physique de l'établissement où le consommateur peut s'adresser en cas de réclamations ;
b. les conditions et la façon dont le consommateur peut user de son droit de rétractation, ou une notification claire de l'exclusion du droit de rétractation ;
c. les informations sur les garanties et le service après-vente ;
d. le prix inclus toutes les taxes du produit, service ou contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le moyen de paiement, livraison ou exécution du contrat à distance ;
e. les conditions de résiliation du contrat si le contrat a une durée de plus d'un an ou indéterminée ;
f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation ;
· En cas d'une transaction à durée, la disposition dans le paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation
Pour les produits :
· Le consommateur peut résilier le contrat concernant l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'un maximum de 15 jours, dans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur de lui donner la raison de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à lui répondre.
· Le délai de réflexion mentionné sous paragraphe 1 comme,ce le jour après que le consommateur, ou un tiers indiqué auparavant par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, ait reçu le produit, ou :
· Si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une commande : le jour où le consommateur ou un tiers indiqué par lui a reçu le dernier produit. Après en avoir informé clairement le consommateur avant la procédure de commande, l'entrepreneur peut refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.
· Si la livraison d'un produit est composée de plusieurs envois ou éléments : le jour où le consommateur ou le tiers indiqué par lui a reçu le dernier envoi ou élément.
· En cas de contrats pour la livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur ou un tiers indiqué par lui a reçu le dernier produit.

En cas de services ou contenu numérique non livré sur un support matériel :
· Le consommateur peut résilier un contrat de service ou un contrat pour livraison d'un contenu numérique non livré sur un support matériel, pendant au moins 15 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur de lui donner la raison de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à lui répondre.
· Le délai de réflexion sous paragraphe 3 commence le jour qui suit la conclusion du contrat.

Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques non livrés sur un support matériel en cas de non-information sur le droit de rétractation :
· Si l'entrepreneur n'a pas fourni les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation ou le modèle du formulaire de rétractation au consommateur, le délai de réflexion se termine douze mois après le délai de réflexion d'origine, déterminé selon les paragraphes précédents de cet article.
· Si l'entrepreneur a fourni les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation au consommateur dans les douze mois après le début du délai de réflexion d'origine, le délai de réflexion se termine 15 jours après réception de ces informations par le consommateur.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation
· Pendant le délai de réflexion, le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera le produit et ne l'utilisera que dans la mesure nécessaire pour déterminer le caractère, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe étant que le consommateur ne doit manipuler et inspecter le produit que comme il le ferait dans un magasin.
· Le consommateur est uniquement responsable de la perte de valeur du produit suite à une manière de manipuler le produit autrement que permis sous paragraphe 1.
· Le consommateur n'est pas responsable d'une perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

Article 8 - Utilisation et frais du droit de rétractation par le consommateur
· Si le consommateur use de son droit de rétractation, il le signale avant la fin du délai de réflexion à l'aide du formulaire de rétraction ou d'une autre manière explicite à l'entrepreneur.

· Dès que possible, mais dans les 15 jours à partir du jour suivant la signalisation sous paragraphe 1, le consommateur retourne le produit, ou le remet à l'entrepreneur ou son représentant. Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de venir chercher le produit. Le consommateur a respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant la fin du délai de réflexion.
· Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, si possible dans l'état et l'emballage d'origine, et selon les instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
· Le risque et la preuve d'une utilisation correcte et à temps du droit de rétractation sont à la charge du consommateur.
· Le consommateur porte les frais directs de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas informé le consommateur que le retour est à sa charge ou si l'entrepreneur indique qu'ils sont à sa charge à lui, le consommateur ne sera pas chargé des frais de retour.
· Si le consommateur se rétracte après avoir demandé explicitement que la prestation des services ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés à la vente en petites quantités ou volumes, commence pendant le délai de réflexion, le consommateur devra à l'entrepreneur un montant égal à la partie du contrat respectée par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport au montant total du contrat.
· Le consommateur ne portera pas les frais de la fourniture de services ou livraisons d'eau, de gaz ou d'électricité non préparés à la vente en petites quantités ou volumes, ou la fourniture de chauffage de ville, si :
· L'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou :
· Le consommateur n'a pas explicitement demandé de commencer la fourniture du service ou de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage de ville pendant le délai de réflexion.
· Le consommateur ne porte pas de frais pour la livraison complète ou partielle d'un contenu sur un support matériel, si :
· Il n'a pas donné son accord explicite avant la livraison de commencer à respecter le contrat avant la fin du délai de réflexion ;
· Il n'a pas confirmé perdre son droit de rétractation en donnant son accord ; ou
· L'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
· Si le consommateur use de son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires sont résiliés de plein droit.

Article 9 - Obligation de l'entrepreneur en cas de rétractation
· Si l'entrepreneur permet la rétractation du consommateur par voie électronique, il envoie une confirmation de réception immédiatement après réception de cette information.
· L'entrepreneur rembourse tous les paiements du consommateur, y compris les éventuels rais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai, mais au plus tard dans les 15 jours après le jour où le consommateur l'a informé de sa rétractation. Sauf si l'entrepreneur propose de venir chercher le produit, il peut attendre de rembourser jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur prouve qu'il a retourné le produit, à la première occurrence.
· L'entrepreneur effectue le remboursement par le même moyen de paiement qu'a utilisé le consommateur, sauf si le consommateur accepte une autre méthode. Le remboursement a lieu sans frais pour le consommateur.
· Si le consommateur a choisi un moyen de livraison plus cher que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas obligé de rembourser les frais additionnels pour la méthode plus chère.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si l'entrepreneur l'a signalé clairement dans l'offre, au moins avant la conclusion du contrat :
· Les produits et services dont le prix est influencé par des variations du marché financier en dehors de l'influence de l'entrepreneur et qui peuvent avoir lieu dans le délai de rétractation
· Les contrats conclus pendant une vente aux enchères publique. Est entendu sous une vente aux enchères publiques une méthode de vente consistant en l'offre par l'entrepreneur de produits, contenus numériques et/ou services au consommateur, qui est présent en personne ou 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 tenu d'acheter les produits; contenus numériques et/ou services ;
· Les contrats de services, après prestation du service, mais uniquement si :
· L'exécution a commencé avec l'accord explicite du consommateur ; et
· Le consommateur a déclaré perdre son droit de rétractation dès que le contrat a été entièrement respecté par l'entrepreneur ;
· Les contrats de service pour la mise à disposition d'hébergements, si une date ou période spécifique d'exécution est prévue dans le contrat et autrement qu'à des fins d'habitation, transport de marchandises, location de voitures ou services de traiteur ;
· Les contrats concernant les loisirs, si une date ou période spécifique d'exécution est prévue dans le contrat.
· Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, non préfabriqués et fabriqués sur la base d'un chois ou d'une décision spécifique du consommateur, ou clairement destinée à une personne spécifique ;
· Les produits rapidement périssables ou avec une date limite d'utilisation limitée ;
· Les produits cachetés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène et dont le cachet a été rompu après livraison ;
· Les produits qui sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après leur livraison ;
· Les boissons alcoolisées sont le prix a été 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 variations du marché hors de l'influence de l'entrepreneur ;
· Les enregistrements audio, vidéo et des logiciels d'ordinateur, dont le cachet a été rompu après livraison ;
· Les journaux, magazines et quotidiens, sauf les abonnements ;
· La livraison des contenus numériques autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
· L'exécution a commencé avec l'accord explicite du consommateur ; et
· le consommateur a déclaré qu'il confirme perdre son droit de rétraction.

Article 11 - Le contrat
· Pendant la durée de l'offre mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services ne sont pas augmentés, sauf modifications tarifaires suite aux modifications du taux de la TVA.
· Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir les produits ou services dont les prix subissent les variations du marché financier et sur lesquelles l'entrepreneur n'a pas d'influence, avec des prix variables. Ce lien aux variations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs, seront signalés dans l'offre.
· Les augmentations des prix dans les trois mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si elles sont la conséquence de réglementations ou dispositions légales.
· Les augmentations des prix après trois mois après la conclusion du contrat sont uniquement permises si

l’entrepreneur l’a stipulé et :
a. si elles sont la conséquence de réglementations ou dispositions légales ; ou
b. si le consommateur est autorisé à résilier le contrat à partir du jour d’application de l’augmentation du prix.
· Les prix indiqués dans l’offre de produits et services sont TTC.

Article 12 - Respect et garantie supplémentaire
· L’entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l’offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d’utilisation ainsi qu’aux dispositions légales et gouvernementales en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Si convenu, l’entrepreneur garantit également que le produit convient à une utilisation autre que son utilisation normale.
· Une garantie supplémentaire fournie par l’entrepreneur, son fournisseur, le fabricant ou importateur, ne limite jamais les droits et demandes légaux que le consommateur peut faire valoir envers l’entrepreneur sur la base du contrat si l’entrepreneur manque de respecter sa partie du contrat.
· Est entendu sous garantie supplémentaire tout contrat de l’entrepreneur, son fournisseur, importateur ou producteur dans lequel il accorde certains droits ou demandes au consommateur, dépassant les obligations légales dans le cas où il manque de respecter sa partie du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution
· Livraison se fait uniquement en Belgique, France et Pays Bas. L’entrepreneur fera preuve du plus grand soin pendant la réception et l’exécution des commandes de produits et l’évaluation des demandes de prestation de services.
· Le lieu de livraison est l’adresse donnée à l’entrepreneur par le client.
· Prenant en compte les informations sous article 4 de ces conditions générales, l’entrepreneur exécutera les commandes acceptées rapidement, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou peut être exécutée qu’en partie, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après qu’il a placé la commande. Dans ce cas précis, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais, et de demander des dédommagements éventuels.
· Après résiliation selon le paragraphe précédent, l’entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
· Le risque de dégâts et/ou manquement de produits est porté par l’entrepreneur, jusqu’au moment de livraison chez le consommateur ou à représentant indiqué auparavant à l’entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Transactions à durée : durée, résiliation et prolongation
Résiliation :
· Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat à durée indéterminée, ayant pour objectif la livraison régulière de produits (y compris l’électricité) ou services, en observant les règles de résiliation convenues et un délai de préavis de maximum un mois.
· Le consommateur peut à tout moment avant la fin de la durée déterminée résilier un contrat à durée déterminée, ayant pour objectif la livraison régulière de produits (y compris l’électricité) ou services, en observant les règles de résiliation convenues et un délai de préavis de maximum un mois.
· Concernant les contrats dans les paragraphes précédents, le consommateur peut :
· résilier à tout moment, sans être limité à une résiliation à un moment spécifique ou pendant une période déterminée ;
· résilier au moins de la même façon qu’il les a souscrits ;
· toujours les résilier avec le même délai de préavis que l’entrepreneur a stipulé pour lui-même.
Prolongation :
· Un contrat à durée déterminé ayant pour objectif la livraison régulière de produits (y compris l’électricité) ou services, ne peut être reconduit ou prolongé tacitement pour une durée déterminée.
· Contrairement au paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée ayant pour objectif la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et magazines, peut être reconduit tacitement pour une durée maximale de trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat reconduit avec un délai de préavis d’au maximum un mois.
· Un contrat à durée déterminée ayant pour objectif la livraison régulière de produits ou services, ne peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée si le consommateur peut résilier à tout moment, avec un délai de préavis d’au maximum un mois. Le délai de préavis est d’au maximum trois mois si le contrat a pour objectif le livraison régulière, mais moins d’une fois par mois, de journaux, quotidiens et hebdomadaires et magazines.
· Un contrat à durée déterminée pour la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et magazines dans le cadre d’un abonnement d’essai n’est pas reconduit tacitement et se termine automatiquement à la fin de la période d’essai;
Durée :
· Si un contrat a une durée de plus d’un an, le consommateur peut résilier à tout moment avec un délai de préavis d’au maximum un mois après un an, sauf si la résiliation avant la fin de la période convenue n’est pas raisonnable ou juste.

Article 15 - Règlement
· Sauf convention contraire dans ce contrat ou les conditions complémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être réglés dans les 15 jours après le début du délai de réflexion, ou en l’absence d’un délai de réflexion, dans les 15 jours après la conclusion du contrat. En cas d’un contrat pour une prestation de service, ce délai commence le jour après la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.
· En cas de vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé au règlement d’un acompte de plus de 50 % dans les conditions générales. Si un règlement anticipé de plus de 50 % a été convenu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l’exécution de la commande ou service(s) avant paiement du règlement anticipé convenu.
· Le consommateur est obligé de signaler immédiatement à l’entrepreneur les erreurs dans les données de paiement fournies ou mentionnées
· SI le consommateur ne respecte pas son obligation de paiement, celui-ci devra les intérêts légaux sur le montant dû et l’entrepreneur a le droit de lui facturer les frais d’encaissement encourus par lui, après avoir été informé du retard de paiement par l’entrepreneur, après une période de 15 jours pour remplir ses obligations de paiement et après le non-paiement du montant dû à la fin de cette période de 15 jours. Ces frais d’encaissement s’élèvent au maximum à : 15 % sur les montants dus 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 diverger des montants et pourcentages cités au profit du consommateur.

Article 16 - Traitement des réclamations

· L’entrepreneur dispose d’une procédure de réclamation suffisamment connue et traite les réclamations selon cette procédure.
· Les réclamations sur l’exécution du contrat doivent être envoyées à l’entrepreneur raisonnablement rapidement après constatation des défauts par le consommateur, avec une description complète et claire.
· Les réclamations soumises à l’entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 15 jours après la date de réception. Si une réclamation demande un délai de traitement prévisible plus long, l’entrepreneur répondra dans un délai de 15 jours par une confirmation de réception et une indication de la date à laquelle le consommateur peut attendre un réponse plus détaillée.
· Une réclamation concernant un produit, service of le service d’un entrepreneur peut également être envoyé à l’aide du formulaire de réclamation sur la page consommateurs du site internet Webshop Trustmark (www.webshoptrustmark.be). La réclamation sera ensuite envoyée à l’entrepreneur en question ainsi qu’à Webshop Trustmark.
· Si la réclamation ne peut être résolu d’un commun accord dans un délai raisonnable ou au plus tard dans les trois mois après l’envoi de la réclamation, elle devient un litige et sera traité comme tel.

Article 17 - Litiges
· Les contrats entre l’entrepreneur et le consommateur régis par ces conditions générales sont uniquement soumis au droit belge.
· Les litiges entre le consommateur et l’entrepreneur concernant la réalisation ou l’exécution de contrats concernant les produits et services fournis ou à fournir par cet entrepreneur, peuvent, tenant compte de ce qui est déterminé ci-après, être présenté au juge par le consommateur ou l’entrepreneur.
.

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(remplir et retourner ce formulaire uniquement si vous souhaitez annuler le contrat)

· À : [nom de l’entrepreneur]
[adresse physique de l’entrepreneur]
[N° de fax de l’entrepreneur, si disponible]
[adresse e-mail ou électronique de l’entrepreneur]

· Je/nous* vous informe/informons* par la présente, que je/nous* souhaite/souhaitons* annuler notre contrat concernant
la vente des produits suivants : [indication du produit]*
la livraison des contenus numériques suivants : [indication du contenu numérique]*
la prestation du service suivant : [indication du service]*,
· Commandé le/Reçu le* [date de la commande des services ou de réception en cas de produits]

· [Nom consommateur(s)]

· [Adresse consommateur(s)]

· [Signature consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est envoyé en format papier)

* Rayer la mention inutile ou remplir ce qui est applicable