Conditions générales - v6

walvisproducts 03-09-2026

-1-

Conditions générales de WALVIS PRODUCTS B.V., dont le siège social est situé à Franeker. Siège social actuel à Wommels. Ces conditions s'appliquent exclusivement aux transactions, quelle que soit leur dénomination, conclues par commande via nos boutiques en ligne: www.walvisproducts.nl - www.walvisproducts.eu - www.walvisproducts.de - www.walvisproducts.fr

Pour toutes les autres transactions, quelle que soit leur dénomination, des conditions générales différentes s'appliquent (voir point 2).

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 rétractation
Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents
Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Article 11 - Prix
Article 12 - Conformité et garantie supplémentaire
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Transactions à durée déterminée : durée, résiliation et prolongation
Article 15 - Paiement
Article 16 - Procédure de réclamation
Article 17 - Litiges
Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions générales, les termes suivants ont la signification suivante:

1. Contrat complémentaire: contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des 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: délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation;
3. Consommateur: personne physique qui n’agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
4. Jour: jour calendaire;
5. Contenu numérique: données produites et fournies sous forme numérique;
6. Contrat à durée déterminée: contrat visant à la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée;
7. Support durable: tout outil, y compris le courrier électronique, permettant au consommateur ou à l’entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière à ce qu’elles soient accessibles pour consultation ou utilisation ultérieure, pendant une durée conforme à la finalité de ces informations, et permettant la reproduction à l’identique des informations stockées;
8. Droit de rétractation: possibilité pour le consommateur de se rétracter du contrat à distance pendant le délai de réflexion;
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 la conclusion du contrat, il est fait usage, exclusivement ou partiellement, d’une 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. L’annexe I n’est pas obligatoirement mise à disposition si le consommateur ne dispose pas de droit de rétractation concernant sa commande;
12. Technologie de communication à distance: moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur doivent être ensemble dans la même pièce au même moment.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

WALVIS PRODUCTS B.V.
De lisbaan 10 C
NL-8731 DW Wommels Pays-bas
Numéro de téléphone: +31 (0)85 - 2033403
Adresse e-mail: info@walvisproducts.net
Numéro de chambre de commerce: 32040745
Numéro de TVA: NL009023756B01
Disponible les jours ouvrables de 8h00 à 16h30.
Fermé les samedis, dimanches et jours fériés.

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout 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, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les meilleurs délais, à sa demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, par dérogation au paragraphe précédent et avant sa conclusion, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique, de manière à ce qu'il puisse facilement les stocker sur un support de données 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 et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, par voie électronique ou autrement, à sa demande.
4. Si des conditions spécifiques relatives à un produit ou un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent en conséquence et le consommateur peut

En cas de conditions contradictoires, il convient de toujours se fonder sur 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 conditions, cela sera explicitement mentionné dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. Cette description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci constituent une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs manifestes ou les fautes manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations permettant au consommateur de comprendre clairement les droits et obligations liés à son acceptation.

Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont énoncées.
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 l'entrepreneur n'a pas confirmé la réception de cette acceptation, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat 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 sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées à cette fin.
4. L'entrepreneur peut, dans le cadre légal, s'informer de la capacité du consommateur à respecter ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour conclure le contrat à distance de manière responsable. Si l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat sur la base de cette enquête, il est en droit de refuser une commande ou une demande en motivant sa décision ou d'assortir son exécution de conditions particulières.
5. L'entrepreneur fournira au consommateur les informations suivantes, par écrit ou au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique:

De manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable, les informations suivantes doivent être fournies:

a. l’adresse de l’établissement de l’entrepreneur où le consommateur peut déposer une réclamation;
b. les conditions et les modalités d’exercice du droit de rétractation par le consommateur, ou une mention claire de l’exclusion du droit de rétractation;
c. les informations relatives aux garanties et au service après-vente existant;
d. le prix TTC du produit, du service ou du 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 du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée;
f. si le consommateur dispose d’un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
1. En cas de transaction à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s’applique qu’à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits:

1. Le consommateur peut résilier un contrat d’achat d’un produit pendant un délai de réflexion d’au moins 14 jours sans donner de motifs. L’entrepreneur peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l’obliger à le faire.
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence à courir le lendemain de la réception du produit par le consommateur, ou par un tiers désigné à l’avance par lui, autre que le transporteur, ou:
a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans le cadre d’une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L’entrepreneur peut, à condition d’en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.
b. si la livraison d’un produit est composée 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;
c. 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 contenus numériques non fournis sur un support matériel:

1. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de livraison de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans indication de motif. L’entrepreneur peut demander au

consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l’obliger à le faire.
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence à courir le lendemain de la conclusion du contrat.

Délai de rétractation prolongé pour les produits, services et contenus numériques non livrés sur un support matériel en cas de défaut d'information sur le droit de rétractation:

1. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de rétractation expire douze mois après la fin du délai de rétractation initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
2. 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 rétractation initial, le délai de rétractation expire quatorze jours après la date à laquelle le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire en magasin.
2. Le consommateur n'est responsable de la dépréciation du produit que si elle résulte 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 concernant le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

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

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le signale à l'entrepreneur pendant le délai de réflexion au moyen du formulaire type de rétractation ou de toute autre manière dénuée d'ambiguïté.
2. Dans les meilleurs délais, et dans un délai de 14 jours à compter du lendemain de la notification visée au paragraphe 1, le consommateur retourne le produit ou le remet à l'entrepreneur (ou à un représentant autorisé de celui-ci). Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de retirer le produit lui-même. Le consommateur a en tout état de cause respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement 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 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 indiqué que le consommateur doit prendre en charge ces frais ou s'il indique qu'il les prendra en charge lui-même, le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés à la vente en volume ou en quantité limités commence pendant le délai de réflexion, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant proportionnel à la part de l'obligation que l'entrepreneur a remplie au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'obligation.
7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non préparés à la vente en volume ou en quantité limités, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si:
a. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant 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 du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
1. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si:
a. il n'a pas expressément accepté de commencer l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation précédant la livraison;
b. il n'a pas reconnu la perte de son droit de rétractation lors de son consentement; ou
c. l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires sont automatiquement résiliés.

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

1. Si l'entrepreneur permet au consommateur de notifier sa rétractation 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, sans délai et dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur l'a informé de sa rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer le produit lui-même, il peut attendre d'avoir reçu le produit ou que le consommateur prouve qu'il l'a retourné pour procéder au remboursement, selon la première éventualité.
3. L'entrepreneur utilise le même mode de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf si ce dernier accepte un autre mode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés à ce mode.

Article 10 - Exclusion du 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 suffisamment tôt avant la conclusion du contrat:
1. Les produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation;
2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une vente aux enchères publiques désigne un mode de vente par lequel des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur présent personnellement ou à qui il en a la possibilité.

d'assister personnellement à la vente aux enchères, sous la supervision d'un commissaire-priseur, et lorsque 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 perdre son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat;
1. Voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et contrats de transport de passagers;
2. Contrats de service pour la fourniture d'hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autres que les services d'habitation, de transport de marchandises, de location de voitures et de restauration;
3. Contrats relatifs aux activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique;
4. 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;
5. Produits périssables rapidement ou à durée de conservation limitée;
6. Produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison;
7. Produits mélangés de manière irréversible à d'autres produits après la livraison en raison de leur nature;
8. 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;
9. Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison;
10. Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci; 11. Fourniture de contenu numérique sur un support autre que matériel, mais uniquement si:
a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur; et
b. Le consommateur a déclaré perdre ainsi son droit de rétractation.

Article 11 - 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 modification des taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels il n'a aucune influence, à des prix variables. Cette variabilité et le fait que les prix indiqués constituent 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 résultent de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et que:
a. elles résultent de dispositions légales; ou
b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet. 1. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

Article 12 - Respect 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 raisonnables de solidité et/ou d'utilité, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si convenu, 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, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits et prétentions légaux que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur sur la base du contrat si l'entrepreneur n'a pas respecté sa part du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, de son importateur ou de son fabricant dans laquelle il

Accorde au consommateur certains droits ou prétentions allant au-delà de ses obligations légales en cas de manquement à ses obligations contractuelles.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse communiquée par le consommateur à l'entrepreneur.
3. Compte tenu des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec diligence, au plus tard dans les 30 jours, sauf si un délai de livraison différent a été convenu. En cas de retard de livraison, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après la passation de la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à une indemnisation. 4. Après la résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant versé 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 préalablement désigné et porté à sa connaissance, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Transactions à durée déterminée: durée, résiliation et prolongation

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 préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment vers la fin de la durée déterminée un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, en respectant les règles de résiliation convenues et un préavis d'un mois maximum. 3. Le consommateur peut, dans les contrats visés

aux paragraphes précédents:

à tout moment et sans limitation de résiliation à un moment ou pendant une période déterminée;
au moins résilier de la même manière que le contrat a été conclu;
toujours résilier avec le même préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.
Prolongation:
1. Un contrat conclu pour une durée déterminée et visant la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être tacitement prolongé ou reconduit pour une durée déterminée.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et visant la livraison régulière de quotidiens, d'hebdomadaires et de magazines peut être tacitement prolongé pour une durée déterminée pouvant aller jusqu'à trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé vers la fin de la prolongation moyennant un préavis d'un mois maximum.
3. Un contrat conclu pour une durée déterminée et visant la livraison régulière de produits ou de services ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois maximum. Le délai de préavis ne peut excéder trois mois si le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, d'actualités, d'hebdomadaires et de magazines.
4. Un contrat à durée déterminée pour la livraison régulière de quotidiens, d'actualités, d'hebdomadaires et de magazines à des fins de présentation (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas reconduit tacitement et prend fin automatiquement après la période d'essai ou de découverte.

Durée:
1. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut le résilier à tout moment après un an avec un préavis d'un mois maximum, sauf si la raison et l'équité s'opposent à une résiliation avant l'expiration de la durée convenue.

Article 15 - Paiement

1.Sauf disposition contraire du contrat ou des conditions supplémentaires, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation ou, en l'absence de délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de fourniture

Pour la fourniture d'un service, ce délai commence à courir le lendemain de la réception de la confirmation du contrat par le consommateur.

2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, le consommateur ne peut en aucun cas être tenu, conformément aux conditions générales, de payer plus de 50 % du prix d'achat à l'avance. Si un paiement anticipé a été convenu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du/des service(s) concerné(s) avant le versement de l'acompte convenu.
3. Le consommateur est tenu de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude dans les informations de paiement fournies ou indiquées.
4. Si le consommateur ne respecte pas ses obligations de paiement à temps, le consommateur, après que l'entrepreneur l'a informé du retard de paiement et que celui-ci lui a accordé un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, est redevable des intérêts légaux sur le montant restant dû et l'entrepreneur est en droit de lui facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % sur les montants impayés 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 mentionnés au profit du consommateur.

Article 16 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite les réclamations conformément à cette procédure.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts, en les décrivant de manière complète et claire.
3. Les réclamations adressées à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long, l'entrepreneur répondra dans ce délai de 14 jours en confirmant la réception et en indiquant au consommateur quand il peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Le consommateur doit accorder à l'entrepreneur un délai d'au moins quatre semaines pour résoudre la réclamation à l'amiable. Passé ce délai, un litige est soumis à la procédure de règlement des litiges.
5. En cas de réclamation, le consommateur doit d'abord contacter l'entrepreneur. Si la boutique en ligne est affiliée à WebwinkelKeur et que la réclamation ne peut être résolue à l'amiable, le consommateur doit contacter WebwinkelKeur B.V.

(www.webwinkelkeur.nl), qui propose une médiation gratuite. Vérifiez si cette boutique en ligne est actuellement abonnée via https://www.webwinkelkeur.nl/leden/. Si aucune solution n'est trouvée, le consommateur a la possibilité de soumettre sa réclamation à la commission des litiges indépendante désignée par WebwinkelKeur. La décision de cette commission est contraignante et l'entrepreneur et le consommateur l'acceptent. Soumettre un litige à cette commission des litiges entraîne des frais à la charge du consommateur. Il est également possible d'enregistrer une réclamation via la plateforme européenne de RLL (http://ec.europa.eu/odr).

Article 17 - Litiges

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent être préjudiciables au 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.

Conditions générales de WALVIS PRODUCTS B.V., dont le siège social est situé à Franeker, et dont le siège social est actuellement situé à Wommels.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les transactions, quelle qu'en soit la dénomination, conclues avec nous, à l'exception des commandes passées via nos boutiques en ligne www.walvisproducts.nl - www.walvisproducts.eu - www.walvisproducts.de – www.walvisproducts.fr

Article 1 - Applicabilité

1.Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes nos offres, devis, commandes et contrats, quelle qu'en soit la dénomination, ainsi qu'à leur exécution. Elles seront communiquées au cocontractant à première demande. Ces conditions ne s'appliquent pas aux transactions effectuées en commandant via nos boutiques en ligne sur www.walvisproducts.nl, www.walvisproducts.eu, www.walvisproducts.de et www.walvisproducts.fr
2. Nous exécutons nos travaux uniquement dans le cadre des présentes conditions. Nous n'acceptons pas l'applicabilité des conditions utilisées par le cocontractant si celui-ci s'y réfère ou les transmet, sauf accord écrit contraire.
3. Toute dérogation aux présentes conditions n'est valable que si elle a été confirmée par écrit par la direction.

Article 2 - Offres et devis

1. Toutes les offres et devis sont sans engagement, sauf s'ils contiennent une condition d'acceptation. Si un devis contient une offre sans engagement et que celle-ci est acceptée, nous sommes en droit de la révoquer dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de l'acceptation. Les devis sans condition d'acceptation explicite sont valables trente jours à compter de la date du devis, mais sont établis sans engagement.
2. Les accords verbaux sont conclus lorsque notre direction confirme une commande par écrit dans les 8 jours suivant sa réception.
3. Les commandes passées par téléphone et par fax sont exécutées conformément à nos notes et à l'interprétation qui en a été donnée. Le cocontractant est bien entendu en droit de fournir la preuve du contraire.
4. Toutes les listes de prix, brochures et autres informations fournies avec un devis ou une offre sont indiquées avec la plus grande précision possible. Elles ne nous engagent que si elles ont été expressément confirmées par écrit. Toutes les données/informations fournies avec un devis ou une offre restent notre propriété (intellectuelle) et doivent nous être restituées sur première demande.

Article 3 - Prix

1. Tous les prix s'entendent hors TVA et autres prélèvements gouvernementaux.
2. Sauf indication contraire, toutes les offres de prix sont susceptibles d'être modifiées.

Si nous avons convenu d'un prix spécifique avec le cocontractant, nous sommes néanmoins en droit de l'augmenter en facturant le prix applicable à la livraison conformément à nos tarifs en vigueur à ce moment-là.

Si seule une offre de prix a été établie, nous sommes également en droit d'augmenter le prix de la commande en conséquence en cas de hausse d'un ou plusieurs facteurs du prix de revient.

Si l'augmentation de prix est supérieure à 10 %, le cocontractant est en droit de résilier le contrat.

3. Si le cocontractant est un consommateur, il peut résilier le contrat en cas d'augmentation de prix dans les trois mois suivant la conclusion du contrat, quel que soit le pourcentage de cette augmentation.

Article 4 - Livraisons

1. Les délais de livraison indiqués ne sont jamais considérés comme un délai de résiliation, sauf convention contraire expresse et écrite. En cas de retard de livraison, nous devons donc être mis en demeure par écrit. Le délai de conformité est d'au moins deux semaines. Les délais de livraison courent à compter de la conclusion du contrat.
2. Les livraisons de marchandises ont lieu départ usine, entrepôt ou autre lieu de stockage de notre part. Les risques sont alors à la charge du cocontractant. Nous n'assurons expressément pas les marchandises ; le cocontractant doit s'en charger lui-même. Si le cocontractant souhaite que le transport, la livraison ou l'expédition soient assurés par nos soins, nous nous en chargerons, à condition toutefois que les risques et les frais soient à sa charge. 3. Nous sommes autorisés à effectuer des livraisons partielles, que nous pouvons facturer séparément. Le cocontractant est alors tenu de payer conformément aux dispositions ci-dessous relatives au « Paiement ».
4. Notre obligation de respecter une clause de non-responsabilité (convenue) prend fin si le cocontractant souhaite modifier les spécifications de la commande, à moins que la modification ou le retard ne soit si mineur que l'exécution puisse raisonnablement être réalisée dans le délai imparti.
5. Si les marchandises ne sont pas retirées par le cocontractant après l'expiration du délai de livraison, elles seront stockées à sa disposition, à ses frais et risques. Passé un délai de 4 semaines, nous sommes autorisés à vendre ces marchandises. Toute baisse de prix et les frais seront à la charge du cocontractant, sans préjudice de nos autres droits.

Article 5 - Réclamations

1. Le cocontractant est tenu d'inspecter minutieusement les marchandises immédiatement après la livraison afin de déceler tout défaut et, le cas échéant, d'y répondre immédiatement par écrit en indiquant précisément les défauts. Passé ce délai de 8 jours après la livraison, le cocontractant est réputé avoir accepté la livraison, sauf si les défauts ne peuvent raisonnablement être découverts qu'après ce délai. Dans ce cas également, une réponse écrite précisant les défauts doit être reçue immédiatement.
2. Notre prestation est réputée conforme dès lors que le cocontractant a utilisé, transformé ou cédé à des tiers les marchandises livrées.

livrés ou mis en service, conformément au paragraphe 1 du présent article.

3. Notre cocontractant doit nous permettre de vérifier les défauts qu'il a signalés. À défaut, la réclamation sera

considérée comme infondée.
4. En cas de défauts, nous devons y remédier dans un délai raisonnable d'au moins 14 jours ou indemniser le préjudice subi par le cocontractant conformément aux dispositions de l'article suivant.
5. Le retour des marchandises livrées ne peut avoir lieu qu'après notre accord écrit préalable, selon les conditions que nous déterminerons.
6. Un délai de réclamation de 8 jours à compter de la date s'applique aux défauts figurant sur nos factures. Passé ce délai, le cocontractant est réputé accepter le montant facturé.

Article 6 - Paiement

1. Le paiement doit être effectué dans les 8 jours suivant la présentation de la facture, sauf convention contraire.
2. À défaut de paiement dans le délai visé au paragraphe précédent, le cocontractant sera en défaut sans qu'une mise en demeure ne soit requise.
3. Nous sommes en droit de facturer des intérêts de 1,5 % par mois ou fraction de mois à compter de la date de défaut de paiement de l'autre partie.
4. De plus, nous sommes en droit de facturer les frais extrajudiciaires liés au défaut de paiement ou au non-paiement à temps de l'autre partie, conformément au barème de recouvrement du Barreau néerlandais, avec un minimum de 150 €. Les dispositions ci-dessus s'appliquent sans préjudice de notre droit à indemnisation pour tous les autres frais, dommages et intérêts.
5. Si un paiement échelonné a été convenu, par exemple en cas de livraisons partielles, le paiement doit également être effectué conformément aux dispositions ci-dessus.
6. Le paiement effectué par l'autre partie sert toujours à régler tous les frais et intérêts dus, puis les factures impayées les plus anciennes, même si l'autre partie indique que le paiement concerne une facture ultérieure.
7. Le paiement doit être effectué sans aucun droit de compensation et/ou de suspension, autre que celui auquel l'autre partie a droit en vertu de la loi.

Article 7 - Garanties et réserve de propriété

1. En cas de motif valable (par exemple, en cas de non-paiement de factures impayées, de suspension de paiement ou de doute raisonnable quant à la bonne exécution par le client des obligations contractuelles), nous sommes autorisés à exiger de l'autre partie :

* l'exécution immédiate de toutes les obligations nées et à naître;

* la constitution ou l'obtention de garanties en notre faveur pour toutes les obligations nées ou à naître.

2. Si l'autre partie ne constitue pas de garantie, nous sommes autorisés à suspendre l'exécution du contrat avec effet immédiat.
3. Si l'autre partie ne remplit pas son obligation de garantie dans un délai raisonnable après la suspension, nous sommes en droit de résilier le contrat et de réclamer réparation du préjudice subi du fait du manquement imputable à l'autre partie.
4. Nous nous réservons la propriété de tous les articles livrés par nos soins à l'acheteur/contrepartie jusqu'au paiement intégral du prix d'achat. Si, dans le cadre des présents contrats de vente, nous effectuons pour le cocontractant des travaux à sa charge, la réserve de propriété susmentionnée s'applique jusqu'à ce que le cocontractant nous ait également intégralement réglé ces créances. La réserve de propriété s'applique également aux créances que nous pourrions obtenir contre le cocontractant en raison du manquement de ce dernier à une ou plusieurs de ses obligations envers nous.
5. Tant que la propriété des articles livrés n'a pas été transférée au cocontractant, celui-ci ne peut les mettre en gage ni accorder aucun autre droit sur ceux-ci à un tiers, sauf dans les cas prévus au paragraphe 6 du présent article. 6. Sur les marchandises livrées devenues la propriété du cocontractant par le paiement et toujours en sa possession, nous nous réservons le droit de gage visé à l'article 3:237 du Code civil allemand (BW) à titre de garantie supplémentaire pour les créances autres que celles mentionnées à l'article 3:92 du Code civil allemand (BW) que nous pourrions encore avoir à l'encontre du cocontractant, quelle qu'en soit la raison.
7. Le cocontractant est tenu de stocker les marchandises livrées sous réserve de propriété avec le soin nécessaire et comme propriété identifiable. Il est tenu d'assurer les marchandises pendant la durée de la réserve de propriété contre les incendies, les explosions, les dégâts des eaux et le vol, et de mettre les polices d'assurance à notre disposition pour consultation à première demande. Toutes les créances du cocontractant sur les assureurs des marchandises au titre des assurances susmentionnées nous seront données en gage par le cocontractant selon les modalités indiquées, dès que nous en aurons fait part.

Conformément à l'art. 3:239 du Code civil allemand (BW), nous sommes autorisés à garantir nos créances envers le cocontractant.

8. Si le cocontractant ne respecte pas ses obligations de paiement envers nous ou nous fait craindre un manquement à ces obligations, nous sommes en droit de reprendre les marchandises livrées sous réserve de propriété. Après reprise, le cocontractant sera crédité de la valeur vénale, laquelle ne peut en aucun cas être supérieure au prix d'achat initial, diminué des frais de reprise.
9. Le cocontractant est autorisé à vendre et à céder les marchandises livrées sous réserve de propriété à des tiers dans le cadre de l'exercice normal de son activité. En cas de vente à crédit, l'acheteur est tenu de stipuler une réserve de propriété auprès de ses clients conformément aux dispositions du présent article.

Article 8 - Résiliation

1. Un contrat ne peut être résilié que par décision de justice ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie, exclusivement en raison d'un manquement imputable à l'autre partie à son obligation d'exécuter des obligations essentielles au titre du contrat, sans préjudice de ses autres droits légaux.
2. Si l'autre partie avait déjà bénéficié de prestations dans le cadre de l'exécution d'un contrat au moment de la résiliation, elle ne peut résilier le contrat que partiellement et uniquement pour la partie non encore exécutée par nous. Les montants que nous avons facturés avant la résiliation au titre de ce que nous avons déjà exécuté et/ou livré dans le cadre du contrat restent dus et exigibles dans leur intégralité et, dans la mesure où ils ne l'étaient pas déjà, deviennent immédiatement exigibles au moment de la résiliation.
3. Par dérogation aux dispositions du paragraphe 1, nous pouvons résilier le contrat, en tout ou partie, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire, par notification écrite à l'autre partie, dans les cas visés à l'article 7 et si

l'autre partie est déclarée en faillite, si un sursis de paiement, provisoire ou autre, lui est accordé, si elle est incapable de respecter ses obligations de paiement ou si son entreprise est liquidée ou dissoute. Nous ne serons jamais tenus responsables de dommages et intérêts au titre de cette résiliation.
4. Si l'autre partie résilie un contrat (sauf si nous exigeons son exécution) et/ou refuse de réceptionner les marchandises, elle est tenue de restituer les matériaux et matières premières, transformés ou non, déjà achetés par nous au prix coûtant.

Il est également redevable d'un montant de 15 % du prix convenu.

5. Le cocontractant est tenu de nous indemniser contre toute réclamation de tiers résultant de l'annulation et/ou du refus.

Article 9 - Responsabilité

1. Nous acceptons la responsabilité des dommages subis par le cocontractant résultant d'un manquement imputable à notre obligation, si et dans la mesure où cette responsabilité est couverte par notre assurance, jusqu'à concurrence du montant du paiement effectué par celle-ci.
2. Si l'assureur ne verse pas d'indemnité pour quelque raison que ce soit, sa responsabilité est limitée au montant de la facture, avec un maximum de 5000 €.
3. Nonobstant les paragraphes 1 et 2, nous déclinons toute responsabilité pour les dommages causés par une mauvaise utilisation des marchandises livrées ou par leur utilisation à des fins autres que celles auxquelles elles sont objectivement adaptées, ainsi que pour les dommages sous forme de perte de chiffre d'affaires ou de perte de clientèle dans l'entreprise ou la profession du cocontractant.
4. En cas d'acte illicite de notre part ou de la part de nos subordonnés, nous ne sommes responsables que de l'indemnisation des dommages corporels ou mortels. Dans ces cas, notre responsabilité est limitée au montant versé par notre assurance.
5. Nous ne sommes pas responsables de la violation de brevets, de licences ou d'autres droits de tiers résultant de l'utilisation des données qui nous sont fournies par ou pour le compte du client pour l'exécution de la mission. Le cocontractant nous garantit intégralement à cet égard. Nous sommes en droit de suspendre nos obligations contractuelles jusqu'à ce qu'il soit irrévocablement établi en droit que nous ne violons aucun droit.
6. Les restrictions prévues dans le présent article ne s'appliquent pas si le dommage résulte d'une intention ou d'une négligence grave de notre part ou de la part de l'un de nos subordonnés hiérarchiques.
7. Si nous sommes tenus responsables par un tiers d'un dommage dont nous ne sommes pas responsables, le cocontractant doit nous indemniser en indemnisant ce tiers du préjudice subi, ou au moins en prenant en charge le préjudice conformément à la loi.
8. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés au matériel que nous recevons de l'autre partie et qui doit être imprimé, traité ou transformé par nous si l'autre partie ne nous a pas informés des propriétés et de la nature des matériaux et ne nous a pas fourni des informations appropriées sur le (pré)traitement appliqué au plus tard lors de la conclusion du contrat.

Article 10 - Force majeure

1. Nous déclinons toute responsabilité en cas de manquement résultant d'un cas de force majeure. En cas de force majeure, nos obligations de livraison et autres sont suspendues. Si la période pendant laquelle le respect de nos obligations est impossible en raison d'un cas de force majeure dure plus de trente jours, les deux parties sont en droit de résilier le contrat sans intervention judiciaire, sans obligation de dommages et intérêts.
2. Si nous avons déjà partiellement rempli nos obligations au moment de la survenance du cas de force majeure, ou ne pouvons les remplir que partiellement, nous sommes en droit de facturer séparément la partie déjà livrée ou la partie livrable, et l'autre partie est tenue de payer cette facture comme s'il s'agissait d'un contrat séparé.
3. Par force majeure, au sens du présent article, on entend les circonstances qui empêchent le respect de l'obligation et qui ne nous sont pas imputables. Cela comprend, entre autres, les difficultés de transport, les incendies, les vols avec ou sans effraction, les mesures gouvernementales, y compris, dans tous les cas, les interdictions d'importation et d'exportation, les quotas et les perturbations d'activité chez nos fournisseurs nous empêchant de remplir nos obligations envers le cocontractant, ainsi que le manque de coopération, d'informations ou de matériel de la part du cocontractant.

Article 11 - Droits d'auteur, droits de propriété industrielle, droits de reproduction, propriété des moyens de production

1.Le cocontractant garantit que la reproduction ou la publication des éléments reçus de lui, tels que copies, compositions, modèles, dessins, enregistrements photographiques, lithographies, films, supports d'information, logiciels, images fixes, fichiers de données, etc., ne porte pas atteinte aux droits que des tiers peuvent faire valoir en vertu de la loi sur le droit d'auteur ou d'autres réglementations relatives au droit d'auteur ou à la propriété industrielle, ou du droit relatif aux actes illicites. Le cocontractant nous garantit contre toute réclamation que des tiers pourraient faire valoir en vertu de la législation susmentionnée.
2. Si un doute raisonnable surgit ou persiste quant à la validité des droits revendiqués par des tiers, tels que visés au paragraphe précédent, nous sommes en droit de suspendre l'exécution du contrat jusqu'à ce qu'il soit irrévocablement établi en justice que nous ne portons atteinte à aucun droit en exécutant le contrat.
3. Sauf convention contraire expresse et écrite, nous restons toujours le titulaire légitime des droits d'auteur pouvant naître sur les œuvres que nous avons produites dans le cadre du contrat, telles que les copies, compositions, dessins de conception, modèles, dessins d'exécution et de détail, supports d'information, logiciels, fichiers de données, enregistrements photographiques, lithographies, films.

et productions et auxiliaires similaires, même si les activités concernées sont mentionnées séparément dans l'offre ou sur la facture.

4. Les éléments à livrer ou livrés par nos soins selon notre conception, tels que copies, compositions, dessins de conception, modèles, dessins d'exécution et de détail, supports d'information, logiciels, fichiers de données, enregistrements photographiques, lithographies, films et productions et auxiliaires similaires, ainsi que toute partie de ceux-ci faisant partie intégrante de cette conception, ne peuvent être reproduits dans le cadre d'un processus de production sans son autorisation écrite, même si nous ne bénéficions d'aucun droit d'auteur ou autre protection juridique sur la conception à cet égard.
5. Après livraison par nos soins, le cocontractant obtient le droit non exclusif d'utiliser les œuvres que nous avons

produites dans le cadre du contrat au sens de la loi sur le droit d'auteur ou des œuvres au sens du paragraphe 4 du présent article. Le droit d'utilisation susmentionné est limité au droit d'utilisation normal et n'inclut notamment pas l'utilisation de ces éléments à des fins de reproduction dans le cadre d'un processus de production.
6. Tous les articles que nous fabriquons, tels que moyens de production, produits semi-finis et auxiliaires, et notamment les dessins d'exécution, les plans de conception, les maquettes, les dessins d'exécution et de détail, les supports d'information, les logiciels, les fichiers de données, les enregistrements photographiques, les lithographies, les clichés, les films, les micro et macromontages, les plaques d'impression, les formes de sérigraphie, les cylindres de gravure en taille-douce, les caractères, les matrices et formes de poinçonnage, les formes de gaufrage, les plaques d'estampage et les périphériques, restent notre propriété, même si les activités concernées sont mentionnées séparément dans l'offre ou sur la facture.
7. Nous ne sommes pas tenus de livrer les articles mentionnés au paragraphe précédent au cocontractant. Nous ne sommes pas non plus tenus de les stocker, sauf convention contraire expresse et écrite.
8. Nous sommes autorisés à livrer les marchandises avec une tolérance de 10 % par rapport aux quantités, couleurs, impressions, etc. commandées, même si le cocontractant a fourni les dessins d'exécution ou si un modèle d'essai a été préalablement réalisé conformément au contrat. Les modèles d'essai sont réputés approuvés si le cocontractant n'a pas réagi par écrit dans les 8 jours suivant la livraison du modèle.

Article 12 - Droit applicable et attribution de juridiction

1. Le droit néerlandais s'applique à tous nos contrats.
2. Tout litige, même si une seule partie estime qu'il existe un litige, sera tranché par le tribunal compétent du district des Pays-Bas du Nord, à l'exception des litiges relevant de la compétence du tribunal d'arrondissement; pour ces derniers, les règles de compétence légales s'appliquent.
3. Si l'autre partie est un consommateur, elle a le droit de soumettre le litige au tribunal civil compétent, dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle nous avons invoqué la présente disposition.

Article 13 - Modification des conditions

1. Nous nous réservons le droit de modifier nos conditions dans la mesure où la loi nous y autorise. Les conditions modifiées entreront alors en vigueur quatorze jours après leur notification à l'autre partie, sans que celle-ci n'ait contesté la validité des nouvelles conditions. En l'absence de contestation ou d'annulation dans le délai susmentionné, les conditions modifiées seront réputées acceptées par l'autre partie.
2. En cas de contestation des conditions modifiées, l'autre partie est autorisée à annuler les commandes déjà passées (non encore exécutées) dans le délai susmentionné de quatorze jours, sauf si nous déclarons, dans les quatorze jours suivant la réception de ladite contestation, être disposés à exécuter les commandes telles que convenues sur la base des conditions précédemment applicables.
3. Si l'autre partie fait usage du droit de rétractation qui lui est accordé ci-dessus, nous ne serons pas responsables d'aucun dommage et l'autre partie ne sera tenue de payer que les biens, travaux et services qui ont déjà été livrés.