

Conditions générales - v5

Retro & Design - 2nd hand collectibles - Boutique en ligne pour Retro-Vintage de maison

Conditions générales de Webshop Trustmark Foundation

Ces Conditions Générales de Webshop Trustmark ont été établies en consultation avec l'Association des Consommateurs dans le cadre du Groupe de Coordination de l'Auto-Régulation (CZ) du Conseil Social et Économique et entreront en vigueur le 1er juin 2014.

Ces Conditions Générales seront utilisées par tous les membres de Webshop Trustmark, à l'exception des services financiers tels que définis dans la Loi sur la Surveillance Financière et dans la mesure où ces services sont soumis à la supervision de l'Autorité des Marchés Financiers (Autoriteit Financiële Markten).

Table des matières :

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité de l'Entrepreneur
- Article 3 - Applicabilité
- Article 4 - L'Offre
- Article 5 - L'Accord
- Article 6 - Droit de Rétractation
- Article 7 - Obligations du Consommateur Pendant la Période de Réflexion
- Article 8 - Exercice du Droit de Rétractation par le Consommateur et Ses Coûts
- Article 9 - Obligations de l'Entrepreneur en Cas de Rétractation
- Article 10 - Exclusion du Droit de Rétractation
- Article 11 - Le Prix
- Article 12 - Conformité et Garantie Supplémentaire
- Article 13 - Livraison et Exécution
- Article 14 - Transactions à Long Terme : Durée, Résiliation et Renouvellement
- Article 15 - Paiement
- Article 16 - Procédure de Plaintes
- Article 17 - Litiges
- Article 18 - Garantie Sectorielle
- Article 19 - Dispositions Supplémentaires ou Dérogatoires
- Article 20 - Modification des Conditions Générales de Webshop Trustmark

Article 1 - Définitions

Dans ces termes et conditions, les définitions suivantes s'appliquent :

1. Accord Complémentaire : un accord dans lequel le consommateur acquiert des produits, des contenus numériques et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance, et ces produits, contenus numériques et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers en vertu d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Période de Réflexion : la période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, professionnelle, artisanale ou professionnelle.
4. Jour : jour du calendrier.
5. Contenu Numérique : données produites et fournies sous forme numérique.
6. Contrat à Long Terme : un accord visant à fournir régulièrement des biens, des services et/ou des contenus numériques sur une période spécifiée.
7. Support Durable : tout outil, y compris le courrier électronique, qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui leur sont personnellement adressées de manière à permettre un accès ou une utilisation ultérieure pendant une période adaptée à l'objectif pour lequel les informations sont destinées et permet la reproduction inchangée des informations stockées.
8. Droit de Rétractation : la capacité du consommateur de se retirer d'un contrat à distance pendant la période de réflexion.
9. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui est membre de la Boutique en ligne Trustmark et propose des produits, (l'accès à) des contenus numériques 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, où l'utilisation exclusive ou partielle d'un ou de plusieurs moyens de communication à distance est faite jusqu'à la conclusion du contrat.
11. Formulaire de Rétractation Modèle : le formulaire de rétractation modèle européen inclus en Annexe I de ces termes ;
12. Technique de Communication à Distance : un moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord sans que le consommateur et l'entrepreneur aient besoin d'être physiquement présents au même endroit en même temps ;

Article 2 - Identité de l'Entrepreneur

Nom de l'Entrepreneur : Kenko Retro-en-Design VOF / Adri Koorevaar

Adresse Enregistrée : Vossiusstraat 55, 3314BV Dordrecht, Pays-Bas

Numéro de Téléphone et Heures auxquelles l'Entrepreneur Peut Être Contacté : 06-18766327 du lundi au samedi de 10h00 à 17h00

Adresse Email : info@retro-en-design.nl

Numéro de la Chambre de Commerce (KvK) : 62923277

Numéro d'identification TVA : NL855016140B01

Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions générales s'appliquent à toute offre faite par 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 de ces conditions générales doit être mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur doit, avant la conclusion du contrat à distance, indiquer comment les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et

qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur sur demande dès que possible.

3. Si le contrat à distance est conclu électroniquement, en déviation par rapport au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales peut être mis à disposition du consommateur électroniquement de manière à ce que le consommateur puisse facilement le stocker sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il doit être indiqué avant la conclusion du contrat à distance où les conditions générales peuvent être consultées électroniquement et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur par des moyens électroniques ou d'une autre manière appropriée sur demande.

4. Dans le cas où des conditions spécifiques relatives à des produits ou services s'appliquent en plus de ces conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis, et en cas de conditions conflictuelles, le consommateur peut toujours invoquer la disposition qui lui est la plus favorable.

Article 4 - L'Offre

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

2. L'offre comprend une description complète et précise des produits, des contenus numériques et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur de faire une évaluation correcte de l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, des services et/ou des contenus numériques offerts. Les erreurs ou inexactitudes évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.

3. Chaque offre contient des informations de manière à ce qu'il soit clair pour le consommateur quels droits et obligations sont associés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - L'Accord

1. L'accord est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la conformité avec les conditions spécifiées dans celle-ci.

2. Si le consommateur a accepté l'offre électroniquement, l'entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre électroniquement. Jusqu'à ce que l'entrepreneur ait confirmé la réception de cette acceptation, le consommateur peut résilier l'accord.

3. Si l'accord est conclu électroniquement, l'entrepreneur prendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique de données et fournir un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer électroniquement, l'entrepreneur prendra des mesures de sécurité appropriées à cette fin.

4. Dans le cadre légal, l'entrepreneur peut vérifier si le consommateur peut respecter ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour conclure le contrat à distance de manière responsable. 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 spéciales à l'exécution.

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

a. L'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser des plaintes.

b. Les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer le droit de rétractation ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation.

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

d. Le prix, y compris toutes les taxes, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, le coût de la livraison ; et la méthode de paiement, de livraison ou d'exécution de l'accord à distance.

e. Les exigences pour mettre fin à l'accord si l'accord a une durée de plus d'un an ou est d'une durée indéterminée.

f. Si le consommateur a un droit de rétractation, le formulaire de rétractation.

6. Dans le cas d'un contrat de prestation continue, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de Rétractation

Pour les Produits :

1. Le consommateur a le droit de se rétracter d'un contrat d'achat d'un produit dans un délai de réflexion d'au moins 14 jours, sans avoir à fournir de motifs. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de sa rétractation, mais ne peut pas le contraindre à fournir de telles raisons.

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

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

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

c. dans le cadre de contrats de livraison régulière de produits sur une période spécifiée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Pour les Services et les Contenus Numériques non fournis sur un support tangible :

3. Le consommateur a le droit de se rétracter d'un contrat de service et d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support tangible dans un délai de réflexion d'au moins 14 jours, sans avoir à fournir de motifs. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de sa rétractation, mais ne peut pas le contraindre à fournir de telles raisons.

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

Prolongation du Délai de Réflexion pour les Produits, Services et Contenus Numériques non fournis sur un support tangible en cas de non-information 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 formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial établi conformément aux paragraphes précédents de cet article.

6. Si l'entrepreneur fournit au consommateur les informations mentionnées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant le début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur reçoit ces informations.

Article 7 - Obligations du Consommateur Pendant la Période de Réflexion

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur doit manipuler le produit et son emballage avec soin. Il ne doit débiller ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe ici est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que de la même manière qu'il le ferait dans un magasin physique.
2. Le consommateur est uniquement responsable de toute dépréciation de la valeur du produit résultant d'une manipulation du produit au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de toute dépréciation de la valeur du produit si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou au moment de la conclusion du contrat.

Article 8 - Exercice du Droit de Rétractation par le Consommateur et Frais Associés

1. Si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il doit en informer l'entrepreneur dans la période de réflexion en utilisant le formulaire de rétractation standard ou par tout autre moyen non équivoque.
2. Le consommateur doit retourner le produit dès que possible, mais au plus tard 14 jours après le jour suivant la notification visée au paragraphe 1, ou il doit le remettre à l'entrepreneur ou à un représentant autorisé de celui-ci. Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer le produit lui-même. Le consommateur aura respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration de la période de réflexion.
3. Le consommateur doit retourner 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 en temps opportun du droit de rétractation incombe au consommateur.
5. Le consommateur supportera les frais directs de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas informé le consommateur qu'il doit supporter ces frais, ou si l'entrepreneur indique qu'il supportera lui-même les frais, le consommateur ne sera pas obligé de supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir explicitement demandé que la fourniture du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés à la vente en quantité ou volume limités commence pendant la période de réflexion, le consommateur devra à l'entrepreneur une somme proportionnelle à la partie de l'engagement que l'entrepreneur a rempli au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'engagement.
7. Le consommateur ne supportera pas les coûts liés à la prestation de services ou à la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non préparés à la vente en quantité ou volume limités, ou à 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 formulaire de rétractation standard ; ou
 - b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de la prestation du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de réflexion.
8. Le consommateur ne supportera pas les coûts de la fourniture complète ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support tangible si :
 - a. il n'a pas expressément accepté le début de l'exécution du contrat avant la fin de la période de réflexion ;
 - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation lors de son consentement ; ou
 - c. l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront automatiquement résiliés.

Article 9 - Obligations de l'Entrepreneur en Cas de Rétractation

1. Si l'entrepreneur permet au consommateur de faire une notification de rétractation électroniquement, il doit envoyer rapidement un accusé de réception après avoir reçu 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 retard indu et au plus tard 14 jours suivant le jour où le consommateur lui notifie la rétractation. Sauf si l'entrepreneur propose de récupérer le produit lui-même, il peut attendre de rembourser jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse la preuve du retour du produit, selon la première éventualité.
3. L'entrepreneur utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf accord contraire du consommateur. Le remboursement sera effectué sans frais 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 coûts supplémentaires associés au mode de livraison plus coûteux.

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 clairement indiqué dans l'offre, au moins en temps opportun avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations sur le marché financier sur lequel l'entrepreneur n'a aucun contrôle, et qui peuvent survenir pendant la période de rétractation.
2. Les accords conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une vente aux enchères publiques désigne une méthode de vente dans laquelle les produits, les contenus numériques et/ou les services sont proposés par l'entrepreneur aux consommateurs qui sont présents en personne ou ont la possibilité d'être présents en personne à la vente aux enchères, organisée par un commissaire-priseur, et où l'enchérisseur gagnant est tenu d'acheter les produits, les contenus numériques et/ou les services.
3. Les contrats de service, après exécution complète du service, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement explicite préalable du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation une fois que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat.
4. Les contrats de service pour la fourniture d'hébergement, où une date ou une période d'exécution spécifique est précisée dans le contrat et qui ne sont pas à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures et de restauration.
5. Les accords relatifs à des activités de loisirs, où une date ou une période d'exécution spécifique est précisée dans le contrat.
6. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont produits sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une

personne spécifique.

7. Les produits périssables ou les produits à durée de conservation limitée.

8. Les produits scellés qui ne sont pas adaptés au retour pour des raisons de santé ou d'hygiène et dont le scellé a été brisé après la livraison.

9. Les produits qui, par leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison.

10. Les boissons alcoolisées, dont le prix a été convenu au moment 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 aucun contrôle.

11. Les enregistrements audio, vidéo et les logiciels informatiques scellés, dont le scellé a été brisé après la livraison.

12. Les journaux, magazines ou périodiques, à l'exception des abonnements à ceux-ci.

13. La livraison de contenu numérique non fourni sur un support tangible, mais seulement si :

a. l'exécution a commencé avec le consentement explicite préalable du consommateur ; et

b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dans ce cas.

Article 11 - Le Prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf pour les ajustements de prix dus aux modifications des taux de TVA.

2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services avec des prix soumis à des fluctuations sur le marché financier et sur lesquels il n'a aucune influence. Ces fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont des prix cibles doivent être 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. elles résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou

b. le consommateur a le droit de résilier le contrat à compter de la date à laquelle l'augmentation de prix prend effet.

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

Article 12 - Exécution du Contrat et Garantie Supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisation, ainsi qu'aux réglementations légales et/ou aux réglementations gouvernementales en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela est convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit convient à des fins autres que l'utilisation normale.

2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne doit jamais limiter les droits légaux et les réclamations du consommateur en vertu du contrat en cas de non-respect de la part de l'entrepreneur de ses obligations contractuelles.

3. Une garantie supplémentaire est entendue comme toute engagement pris par l'entrepreneur, son fournisseur, son importateur ou son fabricant dans lequel ils accordent au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qu'ils sont légalement obligés de fournir en cas de non-respect de leur part des obligations contractuelles.

Article 13 - Livraison et Exécution

1. L'entrepreneur exercera le plus grand soin lors de la réception des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services, ainsi que lors de leur exécution.

2. Le lieu de livraison sera l'adresse que le consommateur a fournie à l'entrepreneur.

3. Sous réserve des dispositions de l'article 4 de ces conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées rapidement, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf accord contraire sur le délai de livraison. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut pas 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 de tels cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à une indemnisation pour les dommages.

4. En cas de résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera rapidement le montant payé par le consommateur.

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

Article 14 - Transactions à Long Terme : Durée, Résiliation et Renouvellement

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée impliquant la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'au plus un mois.

2. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour une durée déterminée impliquant la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment à la fin de la durée spécifiée, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'au plus un mois.

3. Le consommateur peut résilier les contrats mentionnés dans les paragraphes précédents :

- à tout moment et ne sera pas limité à une résiliation à un moment spécifique ou pendant une période spécifique ;

- les résilier en utilisant la même méthode que celle utilisée pour conclure les contrats ;

- les résilier avec le même préavis que celui stipulé par l'entrepreneur pour eux-mêmes.

Renouvellement :

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

5. Nonobstant le paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée impliquant la livraison régulière de journaux quotidiens, d'actualités et de magazines hebdomadaires peut être tacitement renouvelé pour une durée spécifiée allant jusqu'à trois mois si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à la fin de la prolongation avec un préavis d'au plus un mois.

6. Un contrat conclu pour une durée déterminée impliquant la livraison régulière de produits ou de services ne peut être tacitement renouvelé que pour une durée indéterminée si le consommateur a le droit de le résilier à tout moment avec un préavis d'au plus un mois. Le préavis est au plus de trois mois si le contrat implique la livraison régulière, mais moins fréquente que mensuelle, de journaux quotidiens, d'actualités et de magazines hebdomadaires.

7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière de journaux quotidiens, d'actualités et de magazines hebdomadaires (essai ou abonnement introductif) ne sera pas tacitement renouvelé et prendra fin automatiquement

à la fin de la période d'essai ou introductive.

Durée :

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

Article 15 - Paiement

1. Sauf disposition contraire prévue dans le contrat ou les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans un délai de 14 jours à compter du début de la période de réflexion, ou en l'absence d'une période de réflexion, dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de service, ce délai commence le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.
2. Dans la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne sera jamais tenu, en termes généraux et conditions, de verser un paiement anticipé de plus de 50 %. Si un paiement anticipé est convenu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou des services concernés tant que le paiement anticipé convenu n'a pas été effectué.
3. Le consommateur a le devoir de signaler rapidement toute inexactitude dans les informations de paiement fournies ou déclarées à l'entrepreneur.
4. Si le consommateur ne respecte pas ses obligations de paiement en temps voulu, après avoir été rappelé par l'entrepreneur du paiement en retard et avoir reçu un délai de 14 jours de la part de l'entrepreneur pour s'acquitter de ses obligations de paiement, le consommateur sera responsable des intérêts légaux sur le montant impayé. L'entrepreneur est également en droit de facturer au consommateur des 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 déroger à ces montants et pourcentages au bénéfice du consommateur.

Article 16 - Procédure de Réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment publicisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur de manière complète et avec une description claire dans un délai raisonnable après que le consommateur ait identifié les défauts.
3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur doivent être traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication de quand le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation concernant un produit, un service ou le service de l'entrepreneur peut également être soumise via un formulaire de réclamation sur la page consommateur du site Web du label de confiance Webshop Trustmark (<https://www.keurmerk.info/en/consumers/complaint/>). La réclamation sera ensuite envoyée à la fois à l'entrepreneur concerné et à Webshop Trustmark.
5. Si la réclamation ne peut pas être résolue d'un commun accord dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois suivant le dépôt de la réclamation, un litige se pose qui est soumis à la procédure de règlement des litiges.

Article 17 - Litiges

1. La loi néerlandaise s'applique exclusivement aux accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la formation ou l'exécution des accords concernant les produits et services fournis par cet entrepreneur peuvent être soumis à la fois par le consommateur et l'entrepreneur à la Geschillencommissie Webshop (Commission des litiges Webshop), P.O. Box 90600, 2509 LP La Haye, aux Pays-Bas (www.sgc.nl), en tenant compte des éléments suivants :
3. Un litige ne sera considéré par la Geschillencommissie (Commission des litiges) que si le consommateur a d'abord soumis la réclamation à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.
4. Le litige doit être soumis à la Geschillencommissie par écrit dans les douze mois suivant la survenue du litige.
5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Geschillencommissie, l'entrepreneur est lié par ce choix. Si l'entrepreneur souhaite le faire, le consommateur doit exprimer par écrit dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l'entrepreneur s'il souhaite également cela, ou s'il souhaite que le litige soit traité par le juge compétent. Si l'entrepreneur ne reçoit pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur est en droit de soumettre le litige au juge compétent.
6. La Geschillencommissie rendra une décision conformément aux conditions énoncées dans ses règles (<https://www.degeschillencommissie.nl/english/>). Les décisions de la Geschillencommissie sont rendues sous forme de recommandations contraignantes.
7. La Geschillencommissie ne considérera pas un litige ou cessera son examen si l'entrepreneur a obtenu un sursis de paiement, a été déclaré en faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales avant que le litige ne soit entendu par la commission et qu'une décision finale n'ait été rendue.
8. Si, en plus de la Geschillencommissie Webshop, une autre commission de litiges reconnue affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) est compétente, la Geschillencommissie Webshop Trustmark est compétente de préférence pour les litiges concernant principalement la méthode de vente à distance ou la prestation de services. Pour tous les autres litiges, l'autre commission de litiges reconnue affiliée à la SGC ou au Kifid est compétente.

Article 18 - Garantie de l'Industrie

1. Webshop Trustmark garantit que ses membres respectent les avis contraignants émis par la Geschillencommissie Webshop Trustmark (Commission des litiges Webshop Trustmark), sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant à un examen par un tribunal dans les deux mois suivant sa communication. Cette garantie est réactivée si l'avis contraignant demeure valable après examen par le tribunal et si le jugement confirmant cela est devenu définitif. La Fondation Webshop Trustmark paiera au consommateur jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant. Pour les montants dépassant 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. La Stichting Webshop Keurmerk a l'obligation de faire des efforts raisonnables pour garantir que le membre se conforme à l'avis contraignant pour tout montant supérieur à 10 000 €.
2. Pour bénéficier de cette garantie, il est nécessaire que le consommateur formule une réclamation écrite à la Fondation Webshop Trustmark et transfère sa réclamation contre l'entrepreneur à la Fondation Webshop Trustmark.

Si la réclamation contre l'entrepreneur dépasse 10 000 €, le consommateur se verra offrir la possibilité de transférer sa réclamation pour le montant excédentaire à Webshop Trustmark, après quoi cette organisation cherchera à obtenir le paiement en son propre nom et à ses propres frais pour satisfaire le consommateur.

Article 19 - Dispositions Supplémentaires ou Dérogatoires

Des dispositions supplémentaires ou dérogatoires par rapport à ces conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker de manière durable sur un support accessible.

Article 20 - Modification des Conditions Générales de Webshop Trustmark

1. Webshop Trustmark ne modifiera pas ces conditions générales sauf en consultation avec la Consumentenbond (Association des consommateurs).
2. Les modifications de ces conditions générales ne prendront effet qu'après avoir été publiées de manière appropriée, à condition que dans le cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

Adresse de Webshop Trustmark : Weteringschans 108, 1017 XS Amsterdam