

# Conditions générales - v3

jantje-peper

10-03-2021

## Termes et conditions

### Article 1 - Définitions

Dans ces conditions, les termes suivants ont les significations suivantes:

1. Délai de réflexion: délai dans lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation;
2. Consommateur: la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur;
3. Jour: jour civil;
4. Opération de durée: contrat à distance relatif à une série de produits et / ou services dont l'obligation de livraison et / ou d'achat est étalée dans le temps;
5. Support de données durable: tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à permettre une consultation future et une reproduction sans altération des informations stockées.
6. Droit de rétractation: possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance dans le délai de réflexion;
7. Entrepreneur: la personne physique ou morale qui propose à distance des produits et / ou des services aux consommateurs;
8. Contrat à distance: accord dans lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et / ou de services, jusqu'à et y compris la conclusion de l'accord, l'utilisation est exclusivement faite d'une ou plusieurs techniques de communication distance;
9. Technologie de communication à distance: moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne se réunissent dans la même pièce en même temps.
10. Conditions générales: les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

### Article 2 - Nom et données

Nom: Jantje Peper  
Adresse: Steentijdsingel 55  
Code postal: 2496SG  
Lieu: La Haye  
Pays: Pays-Bas

Tél: +31(0)85- 06 02 354  
Courriel: info@jantje-peper.nl

Chambre de commerce n °: 78678099  
N ° de TVA NL003372473B86

BANQUE: NL21ABNA0885376412  
BIC: ABNANL2A

### Article 3 - Applicabilité

Ces conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque contrat et commande à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.

Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à pouvoir être facilement stocké par le consommateur sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement à la demande du consommateur.

Dans le cas où des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent en plus de ces conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conflit avec les conditions générales. est.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont en tout ou en partie annulées ou détruites à tout moment, l'accord et ces conditions continueront de s'appliquer et la disposition en question sera immédiatement remplacée par une disposition qui, en consultation, de l'original aussi près que possible.

Les situations non couvertes par ces termes et conditions doivent être évaluées "dans l'esprit" de ces termes et conditions.

Les incertitudes concernant l'explication ou le contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doivent être expliquées "dans l'esprit" de ces conditions générales.

## Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre est sans engagement. L'entrepreneur a le droit de modifier et d'ajuster l'offre.
3. L'offre contient une description complète et précise des produits et / ou services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, elles sont une véritable représentation des produits et / ou services offerts. Les erreurs ou erreurs évidentes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.
4. Toutes les images, spécifications et données de l'offre sont indicatives et ne peuvent donner lieu à indemnisation ou dissolution de l'accord.
5. Les photos avec des produits sont une véritable représentation des produits offerts. L'entrepreneur ne peut garantir que les couleurs affichées correspondent exactement aux couleurs réelles des produits.
6. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels droits et obligations sont attachés à l'acceptation de l'offre. Cela concerne en particulier:
  - ◆ le prix TTC;
  - ◆ tous les frais d'expédition;
  - ◆ la manière dont l'accord sera conclu et les actions nécessaires à cet effet;
  - ◆ l'application ou non du droit de rétractation; Les retours ne sont pas possibles lorsque le couvercle est ouvert. Vous avez 14 jours pour retourner le produit en bon état. Les frais de retour sont à la charge du consommateur. Si un défaut d'usine est trouvé ou s'il y a des problèmes logistiques, cela peut être retardé. Vous avez toujours droit à votre produit et les problèmes couverts par celui-ci seront remboursés par le fabricant ou l'entreprise de transport.
  - ◆ le mode de paiement; Le paiement est effectué via la boutique en ligne par iDeal ou si indiqué par Paypal. Le virement bancaire est une possibilité après accord.
  - ◆ le délai d'acceptation de l'offre ou le délai dans lequel l'entrepreneur garantit le prix; Lorsque vous acceptez les conditions, vous pouvez payer, de sorte que l'entreprise est assurée que l'acheteur accepte le processus, les conditions et les droits.
  - ◆ le niveau du tarif de communication à distance si les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base régulier pour les moyens de communication utilisés;
  - ◆ si le contrat est déposé après conclusion et, dans l'affirmative, comment il peut être consulté par le consommateur; Vous recevrez une confirmation par e-mail lorsque vous aurez passé une commande. Après paiement, vous recevrez une facture par e-mail.
  - ◆ la manière dont le consommateur, avant de conclure le contrat, peut vérifier les données fournies par lui dans le cadre du contrat et les réparer s'il le souhaite; Vous pouvez signaler les modifications apportées à une commande par téléphone ou par e-mail. Vos données, y compris les données personnelles, l'adresse de livraison et les articles commandés seront dans votre e-mail de confirmation.
  - ◆ toutes autres langues dans lesquelles, outre le néerlandais, le contrat peut être conclu; Après avoir pris contact, vous recevrez un message si c'est possible.
  - ◆ les codes de conduite auxquels l'entrepreneur est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique; et
  - ◆ la durée minimale du contrat à distance en cas de transaction prolongée.

## Article 5 - L'accord

1. L'accord est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, lorsque le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions correspondantes.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier l'accord.
3. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et il garantira un environnement Web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur observera les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut - dans les cadres légaux - indiquer si le consommateur peut respecter ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs qui sont importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser une commande ou une demande, en indiquant les motifs, ou de fixer des conditions spéciales à l'exécution.
5. L'entrepreneur enverra au consommateur les informations suivantes avec le produit ou le service, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support durable:
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se plaindre;
  - b. les conditions et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
  - c. des informations sur les garanties et le service après-vente existant; La production dépend des matières premières liées aux saisons disponibles. Nous nous efforçons de livrer votre commande dans les plus brefs délais. S'il n'est pas possible de livrer la commande dans un délai d'un mois, vous pouvez annuler la commande par email. Si vous avez annulé la commande, nous vous rembourserons l'argent dans un délai de 2 semaines sur le compte d'où

provient le paiement.

d. les informations figurant à l'article 4, paragraphe 3 des présentes conditions, sauf si l'entrepreneur a déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat;

e. les conditions de résiliation de l'accord sont de 30 jours.

6. Chaque accord est conclu dans les conditions suspensives de disponibilité suffisante des produits en question.

## Article 6 - Droit de rétractation

A la livraison des produits:

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de motif pendant 14 jours. Ce délai de réflexion commence le lendemain de la réception du produit par le consommateur ou un mandataire désigné à l'avance par le consommateur et annoncé à l'entrepreneur.

2. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne débarrera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit avec tous les accessoires et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

3. Si le consommateur souhaite faire usage de son droit de rétractation, il est tenu de le faire savoir à l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur doit le faire savoir via le formulaire de contact en ligne. Après que le consommateur a fait savoir qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation, le client doit retourner le produit dans les 14 jours. Le consommateur doit prouver que les marchandises livrées ont été retournées dans les délais, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition.

4. Si, après l'expiration des délais visés aux paragraphes 2 et 3, le client n'a pas indiqué qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation, resp. le produit n'a pas été retourné à l'entrepreneur, l'achat est un fait.

## Article 7 - Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tout au plus les frais de retour seront à sa charge.

2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant dès que possible, mais au plus tard 14 jours après l'annulation. Ceci est soumis à la condition que le produit ait été retourné par le détaillant en ligne ou qu'une preuve concluante de retour complet puisse être soumise.

## Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits décrits aux paragraphes 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps pour la conclusion de l'accord.

2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les produits:

- a. qui ont été créés par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur;
- b. qui sont clairement de nature personnelle;
- c. qui ne peuvent être retournés en raison de leur nature;
- d. qui peut se gâter ou vieillir rapidement;
- e. dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence;
- f. pour les journaux et magazines individuels;
- g. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a rompu le sceau.
- h. pour les produits hygiéniques dont le consommateur a rompu le sceau.

## Article 9 - Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et / ou services offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix résultant de modifications des taux de TVA.

2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles sont indiqués dans l'offre.

3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions légales ou réglementaires.

4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et:

- a. ils sont le résultat de réglementations ou dispositions légales; ou
- b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat à compter du jour où la majoration de prix prend effet.

5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou services incluent la TVA.

6. Tous les prix sont sujets à des erreurs d'impression et de typographie. Nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences d'erreurs d'impression et de composition. En cas d'erreurs d'impression et de composition, l'entrepreneur n'est pas tenu de livrer le produit au prix incorrect.

## Article 10 - Conformité et garantie

1. L'entrepreneur garantit que les produits et / ou services sont conformes à l'accord, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et / ou de convivialité et aux exigences légales en vigueur à la date de la conclusion de l'accord. dispositions et / ou réglementations gouvernementales. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

2. Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu de l'accord.

3. Tout défaut ou produit mal livré doit être signalé par écrit à l'entrepreneur dans les 4 semaines suivant la livraison. Le retour des produits doit être dans son emballage d'origine et à l'état neuf.

4. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie d'usine. Cependant, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation ultime des produits pour chaque application individuelle par le consommateur, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.

5. La garantie ne s'applique pas si:

- ◆ Le consommateur a réparé et / ou traité lui-même les produits livrés ou les a réparés et / ou traités par des tiers;
- ◆ Les produits livrés ont été exposés à des circonstances anormales ou sont autrement manipulés avec négligence ou sont contraires aux instructions de l'entrepreneur et / ou ont été traités sur l'emballage;
- ◆ Le défaut est entièrement ou partiellement le résultat de réglementations que le gouvernement a prises ou fera concernant la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

## Article 11 - Livraison et mise en œuvre

1. L'entrepreneur prendra le plus grand soin possible lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.

2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise. Si l'adresse de livraison de la commande est incorrectement signalée et non communiquée avant expédition, les frais seront à la charge du consommateur.

3. Dans le respect de ce qui est indiqué au paragraphe 4 du présent article, la société exécutera les commandes acceptées rapidement, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins que le consommateur n'ait convenu d'un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas ou partiellement être exécutée, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après passation de la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais. Le consommateur n'a droit à aucune compensation.

4. Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le consommateur ne peut tirer aucun droit des conditions énoncées. Le dépassement d'une durée ne donne pas droit au consommateur à une indemnisation.

5. En cas de dissolution conformément au paragraphe 3 du présent article, l'entrepreneur remboursera le montant que le consommateur aura payé dans les meilleurs délais, mais au plus tard 14 jours après la dissolution.

6. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard à la livraison, il sera indiqué de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement est en cours de livraison. Le droit de rétractation ne peut être exclu pour les articles de remplacement. Les frais d'un éventuel retour sont à la charge de l'entrepreneur.

7. Le risque de dommages et / ou de perte de produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un pré-désigné et représentant annoncé à l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

## Article 12 - Transactions de durée: durée, annulation et prorogation

### Annulation

1. Le consommateur peut résilier un accord conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des règles d'annulation convenues et d'un délai de préavis d'un mois au maximum.

2. Le consommateur peut résilier un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment vers la fin de la durée déterminée, dans le respect des règles d'annulation convenues et d'un délai de préavis. jusqu'à un mois.

3. Le consommateur peut les accords mentionnés dans les paragraphes précédents:

- ◆ annuler à tout moment et ne pas se limiter à une annulation à une heure ou dans une période spécifiques;
- ◆ annuler au moins de la même manière que celles qu'il a conclues;
- ◆ annulez toujours avec le même délai de préavis que l'entrepreneur s'est fixé.

### Extension

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être automatiquement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.

. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et s'étendant à la diffusion régulière de nouvelles quotidiennes et de journaux et magazines hebdomadaires peut être tacitement reconduit pour une durée limitée à trois mois, si le consommateur le prolonge. peut résilier le contrat avant la fin de la prolongation

avec un préavis d'un mois au maximum.

6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et s'étendant à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être prolongé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier à tout moment un délai de préavis d'un mois au maximum et un délai de préavis de un maximum de trois mois dans le cas où l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires.

7. Un accord d'une durée limitée à la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas tacitement prorogé et prend fin automatiquement après la période d'essai ou d'introduction.

Cher

8. Si un accord a une durée supérieure à un an, le consommateur peut résilier l'accord à tout moment avec un délai de préavis d'un mois au maximum, sauf si le caractère raisonnable et l'équité s'opposent à l'annulation avant la fin de la durée convenue. résister.

#### Article 13 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 7 jours ouvrables après le début de la période de réflexion visée à l'article 6, paragraphe 1. En cas d'accord sur la fourniture d'un service, le présent terme après que le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.

2. Le consommateur a le devoir de signaler sans délai les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou déclarés à l'entrepreneur.

3. En cas de défaillance du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer à l'avance les frais raisonnables portés à la connaissance du consommateur.

#### Article 14 - Procédure de réclamation

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

2. Les plaintes concernant la mise en œuvre de l'accord doivent être soumises de manière complète et clairement décrite à l'entrepreneur dans les 7 jours, après que le consommateur a découvert les défauts.

3. Les réclamations soumises 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 et prévisible, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un avis de réception et une indication lorsque le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

4. Si la plainte ne peut être résolue d'un commun accord, un différend surgira qui sera soumis à la procédure de règlement des différends.

5. En cas de réclamation, le consommateur doit d'abord s'adresser à l'entrepreneur. En cas de réclamations qui ne peuvent être résolues d'un commun accord, le consommateur doit s'adresser à Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), qui assurera la médiation gratuitement. Si une solution n'est toujours pas trouvée, le consommateur a la possibilité de faire traiter sa plainte par le comité indépendant des litiges nommé par Stichting WebwinkelKeur, dont la décision est contraignante et l'entrepreneur et le consommateur acceptent cette décision contraignante. La soumission d'un litige à ce comité des litiges entraîne des frais que le consommateur doit payer au comité compétent. Il est également possible de signaler des réclamations via la plateforme européenne ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).

6. Une plainte ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf indication contraire de l'entrepreneur par écrit.

7. Si une plainte est jugée fondée par l'entrepreneur, l'entrepreneur, à sa discrétion, remplacera ou réparera les produits livrés gratuitement.

#### Article 15 - Litiges

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

2. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.

#### Article 16 - Dispositions supplémentaires ou différentes

Des dispositions supplémentaires ou divergentes de ces conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être enregistrées par écrit ou de telle manière qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support durable.