

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 - Frais en cas de rétractation
- Article 8 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 9 - Le prix
- Article 10 - Conformité et garantie
- Article 11 - Livraison et mise en œuvre
- Article 12 - Opérations de durée: durée, annulation et prolongation
- Article 13 - Paiement
- Article 14 - Procédure de réclamation
- Article 15 - Litiges
- Article 16 - Dispositions complémentaires ou divergentes
- Article 1 - Définitions

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

1. Délai de réflexion: le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de 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 calendaire;
4. Opération de durée: un contrat à distance portant sur une série de produits et / ou services dont l'obligation de livraison et / ou d'achat est étalée dans le temps;
5. Support 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 inchangée des informations stockées.
6. Droit de rétractation: la possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance dans le délai de réflexion;
7. Modèle de formulaire: le modèle de formulaire de rétractation que l'entrepreneur met à disposition et qu'un consommateur peut remplir s'il souhaite faire usage de son droit de rétractation.
8. Entrepreneur: la personne physique ou morale qui propose des produits et / ou des services aux consommateurs à distance;
9. Contrat à distance: accord par 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 du contrat, une ou plusieurs techniques de communication sont utilisées. distance;
10. Technologie de communication à distance: moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur soient ensemble dans la même pièce en même temps.
11. Conditions générales: les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Adresse e-mail: info@panzer-shop.nl

Numéro de chambre de commerce: 75850427

Numéro d'identification TVA: NL002283760B48

Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions générales s'appliquent à chaque offre faite par l'entrepreneur et à chaque contrat à distance et commandes entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué que les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il soit consommateur peuvent être facilement stockés sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement à la demande du consommateur.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et en cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours se prévaloir de la disposition applicable selon laquelle s'applique à lui / elle.
5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles et non avenues ou détruites, l'accord et les présentes conditions générales resteront en vigueur et la disposition correspondante sera remplacée immédiatement après consultation mutuelle par un disposition qui se rapprochait le plus possible du sens de l'original.
6. Les situations qui ne sont pas régies par les présentes conditions générales doivent être appréciées «dans l'esprit» des présentes conditions générales.
7. Les incertitudes concernant l'explication ou le contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales

doivent être expliquées «dans l'esprit» des présentes 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'adapter l'offre.
3. L'offre contient une description complète et précise des produits et / ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et / ou services proposés. Les erreurs ou erreurs manifestes dans l'offre ne sont pas contraignantes pour l'entrepreneur.
4. Toutes les images, spécifications et informations contenues dans l'offre sont données à titre indicatif et ne peuvent donner lieu à une compensation ou à la résiliation du contrat.
5. Les images accompagnant les produits sont une représentation fidèle des produits proposés. 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:
 - o le prix TTC;
 - o tous les frais d'expédition;
 - o la manière dont l'accord sera conclu et les actions nécessaires à cet effet;
 - o si le droit de rétractation s'applique ou non;
 - o le mode de paiement, de livraison et de mise en œuvre de l'accord;
 - o le délai d'acceptation de l'offre ou le délai dans lequel l'entrepreneur garantit le prix;
 - o le niveau du tarif de la 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 des moyens de communication utilisés;
 - o si le contrat sera archivé après sa conclusion et, dans l'affirmative, où il pourra être consulté par le consommateur;
 - o la manière dont le consommateur, avant de conclure le contrat, peut vérifier les informations fournies par lui dans le cadre du contrat et, si nécessaire, les restituer;
 - o toute autre langue dans laquelle, outre le néerlandais, l'accord peut être conclu;
 - o 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
 - o la durée minimale du contrat à distance en cas de transaction de durée.

Article 5 - L'accord

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où 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 la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que l'accord de cette acceptation n'a pas été confirmé par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier l'accord.
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 il garantira un environnement Web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut - dans les cadres juridiques - demander si le consommateur peut respecter ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande, en indiquant les raisons, ou de joindre des conditions particulières à la mise en œuvre.
5. L'entrepreneur enverra les informations suivantes avec le produit ou le service au consommateur, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support durable:
 - o l'adresse du siège social de l'entrepreneur où le consommateur peut déposer une réclamation;
 - o les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
 - o des informations sur les garanties et le service après-vente existant;
 - o les informations incluses à l'article 4 paragraphe 3 des présentes conditions générales, sauf si l'entrepreneur a déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat;
 - o les conditions de résiliation de l'accord si l'accord a une durée de plus d'un an ou est indéfinie.
6. En cas de transaction prolongée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.
7. Chaque accord est conclu dans les conditions suspensives de disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 6 - Droit de rétractation

Lors de la livraison des produits:

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Ce délai de réflexion commence le lendemain de la réception du produit par le consommateur ou un représentant désigné au préalable 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 son état et son 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 d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur doit le faire savoir au moyen du formulaire type. Après que le consommateur a fait savoir qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation, le client doit retourner le produit dans un délai de 14 jours. Le consommateur doit prouver que la marchandise livrée a été retournée à temps, 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 fait savoir qu'il souhaitait faire usage de son droit de rétractation resp. le produit n'a pas été retourné à l'entrepreneur, l'achat est un fait.

5. Les produits spécifiquement fabriqués selon les souhaits du client, tels que les modèles peints sur demande, les décalcomanies personnalisées et autres, sont exclus du droit de retour.

Lors de la prestation de services:

1. Lorsqu'il fournit des services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant au moins 14 jours, à compter du jour de la conclusion du contrat.

2. Afin de faire usage de son droit de rétractation, le consommateur se concentrera sur les instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur avec l'offre et / ou au plus tard à la livraison.

Article 7 - Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais de retour ne dépassent pas le coût du retour.

2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant dès que possible, mais au plus tard 14 jours après le retrait. La condition est que le produit ait déjà été reçu par le commerçant ou qu'une preuve concluante de retour complet puisse être soumise. Le remboursement sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur donne explicitement son autorisation pour un autre mode de paiement.

3. En cas de dommage au produit dû à une manipulation imprudente par le consommateur lui-même, le consommateur est responsable de toute dépréciation du produit.

4. Le consommateur ne peut être tenu responsable de la réduction de valeur du produit si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation, cela doit être fait avant la conclusion du contrat d'achat.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits comme décrit 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 la une entente.

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

o qui ont été établis par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur;

o qui sont clairement de nature personnelle;

o qui ne peuvent pas être retournés en raison de leur nature;

o qui peuvent se gâter ou vieillir rapidement;

o dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence;

o pour les journaux et magazines individuels;

o pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a caché le sceau;

o pour les produits hygiéniques dont le consommateur a brisé le sceau.

Article 9 - Le prix

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

2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, à 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 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:

o ils résultent de réglementations ou de dispositions légales; ou

o le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet.

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

6. Tous les prix sont sujets à des erreurs d'impression et de composition. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences des erreurs d'impression et de composition. En cas d'erreurs d'impression et de frappe, l'entrepreneur n'est pas obligé de livrer le produit au mauvais prix.

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 d'utilisabilité et aux exigences légales existant 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 une utilisation autre que normale.

2. Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits légaux et les prétentions que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base du contrat.

3. Tout défaut ou produit mal livré doit être signalé à l'entrepreneur par écrit dans les 2 mois suivant la livraison. Le retour des produits doit être dans l'emballage d'origine et à l'état neuf.

4. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. 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:

o le consommateur a réparé et / ou traité lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et / ou traiter par des tiers;

o 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;

o l'insuffisance résulte en tout ou en partie de réglementations que le gouvernement a édictées ou fera en ce qui concerne la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

Article 11 - Livraison et mise en œuvre

1. L'entrepreneur apportera 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 fait connaître à l'entreprise.
3. Dans le respect de ce qui est indiqué au paragraphe 4 de cet article, la société exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins que le consommateur n'ait accepté un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais. Le consommateur n'a pas droit à une compensation.
4. Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le consommateur ne peut tirer aucun droit des conditions énoncées. Le dépassement d'un délai 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 a payé dans les plus brefs 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 fournir 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. Pour les articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais d'un éventuel retour sont à la charge de l'entrepreneur.
7. Le risque d'endommagement et / ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant pré-désigné et désigné par l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 12 - Opérations de durée: durée, annulation et prolongation

Résiliation

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, dans le respect des règles d'annulation convenues et d'un délai de préavis sans plus d'un mois.
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 avant la fin de la durée spécifiée, dans le respect des conditions convenues. les règles d'annulation et un délai de préavis d'un mois maximum.
3. Le consommateur peut résilier les accords visés aux paragraphes précédents:
annuler à tout moment et ne pas se limiter à une annulation à un moment ou à une période spécifique;
au moins annuler de la même manière qu'elles sont conclues par lui;
o annulez toujours avec le même délai de préavis que celui stipulé par l'entrepreneur.

Renouvellement

1. Un accord 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 tacitement renouvelé ou renouvelé pour une période déterminée.
2. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de nouvelles quotidiennes et hebdomadaires et magazines peut être tacitement renouvelé pour une période déterminée de trois mois au maximum, si le consommateur a prolongé ce délai. peut résilier le contrat vers la fin de la prolongation avec un délai de préavis d'un mois maximum.
3. Un accord qui a été conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être renouvelé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier à tout moment avec un délai de préavis ne dépassant pas un mois et un délai de préavis d'un maximum de trois mois si l'entente s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, de nouvelles et d'hebdomadaires et de magazines.
4. Un accord d'une durée limitée pour la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires (abonnement d'essai ou de lancement) n'est pas tacitement prolongé et prend fin automatiquement après la période d'essai ou de lancement.

Coûteux

1. Si un accord a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment après un an avec un délai de préavis d'un mois au maximum, à moins que le caractère raisonnable et l'équité ne s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue. .de s'opposer.

Article 13 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion visé à l'article 6, paragraphe 1. En cas d'accord de fourniture d'un service, ce délai après le 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 indiqués à l'entrepreneur.
3. En cas de non-paiement 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 réclamation bien médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant la mise en œuvre du contrat doivent être entièrement et clairement décrites et soumises à l'entrepreneur dans les 2 mois, 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 temps de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans les 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Si la plainte ne peut être résolue d'un commun accord, un différend survient et est soumis à la procédure de

règlement des différends.

5. En cas de réclamation, le consommateur doit d'abord se tourner vers l'entrepreneur. Si la boutique en ligne est affiliée à Stichting WebwinkelKeur et que des plaintes ne peuvent être résolues d'un commun accord, le consommateur doit se tourner vers Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), qui intervient gratuitement. Vérifiez si cette boutique en ligne a un abonnement actuel via <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. Si une solution n'est pas encore trouvée, le consommateur a la possibilité de faire traiter sa plainte par le comité des litiges indépendant désigné par Stichting WebwinkelKeur, dont la décision est contraignante et l'entrepreneur et le consommateur sont d'accord avec cette décision contraignante. Il y a des coûts associés à la soumission d'un litige à ce comité des litiges qui doivent être payés par le consommateur au comité compétent. Il est également possible d'enregistrer des plaintes via la plateforme européenne ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).

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

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

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 complémentaires ou divergentes

Des dispositions supplémentaires ou des dispositions s'écartant des présentes conditions générales ne peuvent être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être conservées par le consommateur de manière accessible sur un support durable.