

Conditions générales - v3

oyabookstore.fr

12-03-2026

Table des matières :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Champ d'application

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 exécution

Article 12 - Opérations à durée déterminée : durée, résiliation et prorogation

Article 13 - Paiement

Article 14 - Procédure de réclamation

Article 15 - Litiges

Article 16 - Dispositions complémentaires ou différentes

Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :

1. Délai de rétractation : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;

2. Consommateur : la personne physique n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'une activité commerciale et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;

3. Jour : jour calendaire ;

4. Opération de durée : contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de 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 la consultation future et la reproduction inaltérée des informations stockées.

6. Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;

7. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui propose des produits et/ou des services à des consommateurs à distance ;

8. Contrat à distance : un 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 de l'accord, il est fait un usage exclusif d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;

9. Technique de communication à distance : moyens qui peuvent être utilisés pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne se trouvent simultanément dans la même pièce.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Librairie OYA

Mohammed Roemhof 2, 3065 RJ Rotterdam

Numéro de téléphone : 010 - 841 16 04

Adresse électronique : info@oyabookstore.nl

Numéro de la chambre de commerce : 65416198

Numéro d'identification de l'entreprise : NL002437982B23

Article 3 - Champ d'application

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 est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, que les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et que, à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement au consommateur.

Si le consommateur en fait la demande, elles lui seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais.

3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant le 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 puisse être facilement stocké par le consommateur 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

Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, 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. Si des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer 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 des conditions, cela doit être explicitement indiqué dans l'offre.

2. 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 représentent fidèlement les produits et/ou services offerts. Les erreurs évidentes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.

3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre. Cela concerne en particulier

le prix TTC

les éventuels frais de livraison

la manière dont le contrat sera conclu et les actions nécessaires à cet effet ;

l'existence ou non d'un droit de rétractation ;

le mode de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;

le délai d'acceptation de l'offre ou le délai pendant lequel le professionnel garantit le prix ;

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 normal pour les moyens de communication utilisés ;

l'archivage du contrat après sa conclusion et, le cas échéant, la manière dont il peut être consulté par le consommateur ;

la manière dont le consommateur peut, avant la conclusion du contrat, vérifier et, le cas échéant, rectifier les données qu'il a fournies dans le cadre du contrat ;

les langues autres que le néerlandais dans lesquelles le contrat peut être conclu ;

les codes de conduite auxquels le professionnel 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. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions stipulées.

2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. 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 prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures de sécurité appropriées.

4. L'entrepreneur peut - dans les limites du cadre juridique - s'informer sur la capacité du consommateur à faire face à ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable de l'accord 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 ou de l'assortir de conditions particulières d'exécution, en motivant sa décision.

5. L'entrepreneur transmet au consommateur les informations suivantes avec le produit ou le service, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable :

- a. l'adresse de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre pour déposer une plainte
- b. les conditions et les modalités selon lesquelles le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
- c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
- d. les données visées à l'article 4, paragraphe 3, des présentes conditions, à moins que l'entrepreneur n'ait déjà fourni ces données au consommateur avant la mise en œuvre de l'accord ;
- e. les conditions de résiliation de l'accord si celui-ci a une durée supérieure à un an ou une durée indéterminée.

Dans le cas d'une transaction à durée déterminée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

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 l'accord sans donner de raisons pendant 14 jours. Ce délai de réflexion commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou un représentant désigné à l'avance par le consommateur et porté à la connaissance de l'entrepreneur.
2. Pendant le délai de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne débarrassera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer s'il souhaite conserver le produit. S'il exerce son droit de rétractation, il renvoie le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires livrés et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
3. Si le consommateur souhaite exercer 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 en utilisant le formulaire type. Après avoir déclaré qu'il souhaite exercer son droit de rétractation, le consommateur doit renvoyer le produit dans un délai de 14 jours. Le consommateur doit prouver que les marchandises livrées ont été renvoyées à temps, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition.
4. Si le client n'a pas exprimé son souhait d'utiliser son droit de rétractation ou n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur après l'expiration des délais mentionnés aux paragraphes 2 et 3, l'achat est un fait.

Lors de la livraison de services :

1. En cas de prestation de services, le consommateur a la possibilité de résilier l'accord sans donner de raisons pendant au moins quatorze jours, à compter de la date de conclusion de l'accord.
2. Pour faire usage de son droit de rétractation, le consommateur se conformera aux instructions raisonnables et claires fournies par l'opérateur au moment de l'offre et/ou au plus tard lors de la livraison.

Article 7 - Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il supporte au maximum les frais de retour.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur lui restituera ce montant le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant le retour ou la rétractation.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur dans la mesure prévue aux paragraphes 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si le professionnel l'a clairement indiqué dans l'offre, ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat.
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 renvoyés en raison de leur nature ;
 - d. qui s'abîment ou vieillissent rapidement ;
 - e. dont le prix est soumis à des fluctuations sur le 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 brisé le sceau.
3. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les services :

- a. concernant des activités d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs à exécuter à une certaine date ou pendant une certaine période ;
- b. dont la livraison a commencé avec l'accord exprès du consommateur avant l'expiration du délai de réflexion ;
- c. concernant les paris et les loteries.

Article 9 - Le prix

1. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne peuvent être augmentés, à l'exception des modifications de prix dues à des changements de 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, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont des prix cibles doivent être mentionnés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les trois 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 après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur les a stipulées et :
 - a. si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou
 - b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

Article 10 - Conformité et garantie

1. Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementaires existantes à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie fournie par le professionnel, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel en vertu du contrat.

Article 11 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur est tenu d'apporter le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits ainsi qu'à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise.
3. Dans le respect des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec célérité, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long n'ait été convenu. Si la livraison est retardée 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 de réclamer d'éventuels dommages-intérêts.
4. En cas de résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur dès que possible, mais au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de fournir un article de remplacement. Au plus tard lors de la livraison, il sera indiqué de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement est livré. Le droit de rétractation ne peut être exclu pour les articles de remplacement. Les frais de renvoi sont à la charge de l'entrepreneur.
6. 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 désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 12 - Durée des transactions : durée, résiliation et prorogation

Résiliation

1. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat à durée indéterminée qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis d'un mois au maximum.
2. Le consommateur peut résilier un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment à l'expiration de la durée déterminée, conformément aux règles de résiliation applicables et moyennant un préavis ne dépassant pas un mois.
3. Le consommateur peut résilier les contrats visés aux paragraphes précédents : à tout moment et sans être limité à une résiliation à un moment ou dans un délai précis ; au moins les résilier de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ; toujours les résilier avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

Prolongation

1. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de

services ne peut être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.

2. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur peut mettre fin à ce contrat reconduit vers la fin de la reconduction avec un préavis n'excédant pas un mois.

3. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être automatiquement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut mettre fin à tout moment à ce contrat prolongé avec un préavis ne dépassant pas un mois et un préavis ne dépassant pas trois mois si le contrat s'étend à la fourniture régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et de magazines quotidiens, d'actualité et hebdomadaires.

4. Un contrat à durée limitée pour la fourniture régulière de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires à titre d'introduction (abonnement d'essai ou d'introduction) ne se poursuit pas tacitement et prend fin automatiquement à l'issue de la période d'essai ou d'introduction.

Durée de l'abonnement

1. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment après un an avec un préavis d'un mois au maximum, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 13 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion visé à l'article 6, paragraphe 1. En cas d'accord sur la fourniture d'un service, ce délai commence à courir après que le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais prévoir un paiement anticipé de plus de 50 %. Lorsqu'un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) concerné(s) avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.

3. Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

4. En cas de non-paiement par le consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer les coûts raisonnables portés à la connaissance du consommateur à l'avance.

Article 14 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de traitement des réclamations faisant l'objet d'une publicité suffisante et traite les réclamations conformément à cette procédure.

2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai de 7 jours, de manière complète et clairement décrite, après que le consommateur a découvert les défauts.

3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur doivent recevoir une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un avis de réception et une indication de la date à laquelle le consommateur peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.

4. Si la plainte ne peut être résolue d'un commun accord, un litige survient, qui est soumis à la procédure de règlement des litiges.

5. En cas de réclamation, le consommateur doit d'abord s'adresser à l'entrepreneur. Pour les plaintes qui ne peuvent être résolues par une consultation mutuelle, le consommateur doit s'adresser à la Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), qui assurera une médiation gratuite. Si aucune solution n'est trouvée, le consommateur a la possibilité de soumettre sa plainte via la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne (ODR) (<http://ec.europa.eu/odr>).

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

7. Si l'entrepreneur estime qu'une plainte est justifiée, il remplacera ou réparera gratuitement, à sa discrétion, les produits livrés.