

Conditions générales

Table des matières:

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur Article 3 - Applicabilité Article 4 - L'offre Article 5 - Le contrat Article 6 - Droit de rétractation Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation Article 10 - Exclusion du droit de rétractation Article 11 - Le prix Article 12 - Exécution et garanties supplémentaires Article 13 - Livraison et exécution Article 14 - Contrats à long terme : durée, résiliation et renouvellement Article 15 - Paiement Article 16 - Procédure de réclamation Article 17 - Litiges Article 18 - Garantie sectorielle Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogeantes Article 20 - Modification des Conditions Générales de Vente de Thuiswinkel

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. Contrat complémentaire : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, des contenus numériques et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance, ces biens, contenus numériques et/ou services étant fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un contrat conclu entre ce tiers et le professionnel ; 2. Délai de rétractation : période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ; 3. Consommateur : personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ; 4. Jour : jour calendaire ; 5. Contenu numérique : données produites et fournies sous forme numérique ; 6. Contrat à long terme : contrat prévoyant la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenus numériques sur une période déterminée. 7. Support durable de données : tout dispositif – y compris la messagerie électronique – permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées, de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une durée proportionnée à la finalité pour laquelle elles sont destinées, et permettant la reproduction à l'identique des informations stockées ; 8. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de se rétracter du contrat conclu à distance pendant le délai de rétractation ; 9.

Professionnel : la personne physique ou morale membre de Thuiswinkel.org qui propose des produits, un accès à des contenus numériques et/ou des services à distance aux consommateurs ;

10. Contrat à distance : un accord conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, utilisant exclusivement ou partiellement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;

11. Formulaire type de rétractation : le formulaire type européen de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales ; l'annexe I n'a pas à être mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant sa commande.

12. Technique de communication à distance : moyens qui

peuvent être utilisés pour conclure un accord sans que le consommateur et l'entrepreneur aient à être simultanément présents dans le même espace.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur : Babypark Kesteren BV
Nom commercial : - Bednest

Adresse du siège social : Batteriesweg 194041 DA KESTEREN

Téléphone : +31 488 48 88 88

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 10h00 à 17h30,
le samedi de 10h00 à 17h00

Courriel : info@bednest.nl

Numéro de Chambre de Commerce : 11031491 Numéro de TVA : NL804982442B01

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes 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 des présentes conditions générales doit être mis à la disposition du consommateur. Si cela s'avère impossible, l'entrepreneur doit, avant la conclusion du contrat, indiquer comment les conditions générales peuvent être consultées dans ses locaux et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur sur simple demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant le paragraphe précédent et avant sa conclusion, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique, de manière à ce qu'il puisse facilement le conserver sur un support durable. Si cela s'avère impossible, il doit être indiqué, avant la conclusion du contrat, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur par voie électronique ou par tout autre moyen sur simple demande.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques relatives à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les paragraphes 2 et 3 s'appliqueront en conséquence et, en cas de conditions contradictoires, le consommateur pourra 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 sera clairement indiqué.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. Cette description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci doivent représenter fidèlement les produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient les informations nécessaires pour que le consommateur comprenne clairement ses droits et obligations liés à son acceptation.

Article 5 - L'accord

1. Le contrat, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, est conclu au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et du respect des conditions qui y sont stipulées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur doit immédiatement accuser réception de cette acceptation par voie électronique. Tant que l'entrepreneur n'a pas confirmé la réception de cette acceptation, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur doit prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission électronique des données et garantir un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur doit prendre les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Dans le respect du cadre légal, l'entrepreneur peut s'assurer de la capacité du consommateur à honorer ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et éléments pertinents pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, à la suite de cette enquête, l'entrepreneur a des motifs légitimes de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande en motivant sa décision ou d'y assortir des conditions particulières.
5. L'entrepreneur doit, au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, fournir les informations suivantes par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de façon accessible sur un support de données durable :
 - a. L'adresse de l'établissement du professionnel où le consommateur peut déposer une réclamation ;
 - b. Les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ou une mention claire de l'exclusion de ce droit ;
 - c. Les informations relatives aux garanties et au service après-vente ;
 - d. Le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
 - e. Les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
 - f. Si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation.
6. Dans le cadre d'une transaction continue, la disposition du paragraphe précédent s'applique uniquement à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits :

1. Le consommateur peut se rétracter d'un contrat d'achat de produit pendant un délai de rétractation de 14 jours sans avoir à justifier de motifs. Le professionnel peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à le fournir. 2. Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 court à compter du lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui et autre que le transporteur, prend physiquement possession du produit, ou :

a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession du dernier produit. Le professionnel peut refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant la validation de la commande. b. si la livraison d'un produit s'effectue en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession du dernier envoi ou de la dernière partie. Dans le cadre des contrats de livraison régulière de produits sur une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a pris possession du premier produit.

Pour les services et les contenus numériques non fournis sur un support matériel :

3. Le consommateur dispose d'un délai de rétractation d'au moins 14 jours pour se rétracter d'un contrat de service ou d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, sans avoir à justifier de motifs. Le professionnel peut interroger le consommateur sur les raisons de sa rétractation, mais ne peut l'y contraindre.

4. Le délai de rétractation visé au paragraphe 3 court à compter du lendemain de la conclusion du contrat.

Prolongation du délai de rétractation pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support matériel en cas de défaut d'information sur le droit de rétractation :

5. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation ou le formulaire type de rétractation, le délai de rétractation expire douze mois après l'expiration du délai de rétractation initial prévu aux paragraphes précédents du présent article. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de rétractation initial, le délai de rétractation expire 14 jours après la date à laquelle le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur doit manipuler le produit et son emballage avec soin. Il ne doit déballer ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe est que le consommateur ne peut manipuler et examiner le produit que comme il le ferait dans un magasin.

2. Le consommateur est responsable de toute dépréciation du produit résultant d'une

manipulation allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.3. Le consommateur n'est pas responsable d'une quelconque dépréciation du produit si le professionnel a omis de lui fournir toutes les informations légalement requises concernant 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 y afférents

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il doit en informer le professionnel dans le délai de rétractation au moyen du formulaire type de rétractation ou de toute autre manière dénuée d'ambiguïté.

2. Dans les meilleurs délais, et au plus tard 14 jours après la notification visée au paragraphe 1, le consommateur doit renvoyer le produit ou le remettre au professionnel (ou à son représentant autorisé). Cette obligation n'est pas requise si le professionnel a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur est réputé avoir respecté le délai de rétractation s'il renvoie le produit avant l'expiration de ce délai. 3. Le consommateur doit renvoyer le produit accompagné de tous ses accessoires, si possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions claires et raisonnables fournies par le professionnel. 4. Les risques et la charge de la preuve liés à l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur. 5. Les frais directs de renvoi du produit sont à la charge du consommateur. Si l'entrepreneur n'a pas précisé que le consommateur devait supporter ces frais, ou s'il indique qu'il les prendra en charge, le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de retour.

6. Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non conditionnée pour la vente en volume limité ou en quantité spécifique commence pendant le délai de rétractation, il doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à la part de l'obligation exécutée par ce dernier au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution intégrale de l'obligation. 7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnée pour la vente en volume limité ou en quantité, ni pour la fourniture de chauffage urbain, si :

a. l'entrepreneur ne lui a pas fourni les informations légalement requises concernant le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le formulaire type de rétractation ; ou b. Le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de rétractation.

8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la livraison, totale ou partielle, d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si :

a. avant la livraison, il n'a pas expressément consenti au début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ; b. il n'a pas reconnu la perte de son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou c. le professionnel n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats accessoires sont résiliés de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur permet au consommateur de soumettre une notification de rétractation par voie électronique, il doit lui en envoyer un accusé de réception immédiatement après réception.

2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai et au plus tard 14 jours après la date à laquelle le consommateur l'a informé de sa rétractation. Sauf s'il propose de récupérer lui-même le produit, l'entrepreneur peut différer le remboursement jusqu'à réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur prouve son renvoi, la date retenue étant la première.

3. L'entrepreneur effectue le remboursement par le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf accord de ce dernier pour un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus onéreux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser le surcoût.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, à condition de l'avoir clairement indiqué dans l'offre ou, au moins, suffisamment à l'avance avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation ; 2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une vente aux enchères publiques s'entend d'un mode de vente par lequel des produits, contenus numériques et/ou services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur présent physiquement ou ayant la possibilité d'y assister, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'adjudicataire est tenu d'acquérir les produits, contenus numériques et/ou services ; 3. Les contrats de services, après exécution complète de la prestation, à condition que :

a. l'exécution ait commencé avec le consentement exprès et préalable du consommateur ; et b. le consommateur ait déclaré perdre son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a intégralement exécuté le contrat.

4. Voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et contrats de transport de passagers ; 5. Contrats de services d'hébergement, s'ils prévoient une date ou une période d'exécution précise et autres que les prestations à usage résidentiel, le transport de marchandises, la location de véhicules et la restauration ; 6. Contrats relatifs à des activités de loisirs, s'ils prévoient une date ou une période d'exécution précise ; 7. Produits confectionnés selon les spécifications du consommateur, non préfabriqués et fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou clairement destinés à une personne spécifique ; 8. Produits périssables ou à durée de conservation limitée ; 9. Produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent être retournés et dont le sceau a été brisé après la livraison ; 10. Produits qui, de par leur nature, ont été irrémédiablement mélangés à d'autres produits après la

livraison. 11. Boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut intervenir qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;

12. Enregistrements audio et vidéo scellés et logiciels informatiques dont le sceau a été brisé après la livraison ; 13. Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements ; 14. La fourniture de contenu numérique autre que sur un support matériel, à condition que :

a) l'exécution ait commencé avec le consentement exprès et préalable du consommateur ; et b) le consommateur ait déclaré renoncer de ce fait à son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la période de validité de l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf en cas de modification des taux de TVA.

2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels il n'a aucune influence, à des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le caractère indicatif des prix mentionnés doivent être précisés dans l'offre. 3. Les augmentations de prix intervenant 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 intervenant plus de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :

a) elles résultent de dispositions légales ou réglementaires ; ou b) le consommateur a le droit de résilier le contrat à compter du jour de l'entrée en vigueur de l'augmentation de prix.

5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent 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'utilisabilité, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat. Le cas échéant, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que l'usage normal.

2. Toute garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne saurait limiter les droits et recours légaux dont dispose le consommateur à l'encontre de l'entrepreneur en vertu du contrat si ce dernier manque à ses obligations contractuelles. 3. Par garantie supplémentaire, on entend toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou producteur par laquelle ils accordent au consommateur des droits ou recours allant au-delà de leurs obligations légales en cas de manquement à leurs obligations contractuelles.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apporte le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestations de services.
2. La livraison est effectuée à l'adresse communiquée par le consommateur à l'entrepreneur.
3. Sous réserve des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécute les commandes acceptées dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours, sauf accord contraire. En cas de retard de livraison ou d'impossibilité d'exécuter une commande, totalement ou partiellement, le consommateur en est 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 prétendre à une indemnisation pour tout préjudice subi.
4. Après résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur rembourse immédiatement le montant versé par le consommateur.
5. Les risques de dommages et/ou de perte des produits sont à la charge de l'entrepreneur jusqu'à la livraison au consommateur ou à un représentant désigné par l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Opérations à long terme : durée, résiliation et renouvellement

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des modalités de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment, à l'échéance du terme d'un contrat à durée déterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des modalités de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois maximum.
3. Le consommateur peut

résilier les contrats mentionnés aux paragraphes précédents : a. à tout moment, sans être limité à une date ou un délai précis ; b. au moins selon les mêmes modalités que celles utilisées lors de la conclusion du contrat ; c. toujours avec le même préavis que celui stipulé par le professionnel.

Prolongation :

4. Un contrat à durée déterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être tacitement prorogé ou renouvelé pour une durée déterminée.
5. Nonobstant le paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de quotidiens, de magazines d'actualité, d'hebdomadaires et de périodiques peut être tacitement reconduit pour une durée maximale de trois mois, sous réserve de la possibilité pour le consommateur de résilier ce contrat reconduit à l'issue de cette période de reconduction moyennant un préavis d'un mois maximum.
6. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits ou de services ne peut être tacitement reconduit pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois maximum. Ce préavis est porté à trois mois maximum lorsque le contrat prévoit la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, de magazines

d'actualité, d'hebdomadaires et de périodiques. 7. Un contrat d'abonnement à durée déterminée portant sur la livraison régulière de quotidiens, de magazines d'actualité, d'hebdomadaires et de périodiques à titre d'essai (abonnement découverte) n'est pas reconduit tacitement et prend fin automatiquement à l'expiration de la période d'essai.

Durée :

8. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut le résilier à tout moment après un an moyennant un préavis d'un mois maximum, sauf si des considérations raisonnables et équitables s'opposent à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 - Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou les conditions particulières, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans un délai de 14 jours à compter du début du délai de rétractation ou, en l'absence de délai de rétractation, dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de services, ce délai court à compter du lendemain de la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les conditions générales de vente ne peuvent jamais exiger du consommateur un acompte supérieur à 50 %. Lorsqu'un acompte a été convenu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit relatif à l'exécution de la commande ou des prestations concernées tant que l'acompte convenu n'a pas été versé. 3. Le consommateur est tenu de signaler sans délai au professionnel toute inexactitude dans les informations de paiement fournies ou communiquées. 4. Si le consommateur ne respecte pas ses obligations de paiement dans les délais impartis, après avoir été informé du retard de paiement par le professionnel et après que ce dernier lui ait accordé un délai supplémentaire de 14 jours à compter du lendemain de la réception du rappel pour s'acquitter de ses obligations, le consommateur sera redevable des intérêts légaux sur le montant impayé après non-paiement dans ce délai de 14 jours. Le professionnel est également en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires engagés. Ces frais s'élèvent à un maximum de : 15 % sur les montants dus jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur la tranche suivante de 2 500 € et 5 % sur la tranche suivante de 5 000 €, avec un minimum de 40 € . Le professionnel peut déroger à ces montants et pourcentages en faveur du consommateur.

Article 16 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation clairement communiquée et traite les réclamations conformément à cette procédure.

2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être adressées à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après la découverte des défauts par le consommateur, et doivent être décrites de manière complète et précise. 3.

L'entrepreneur répondra aux réclamations dans un délai de 14 jours à compter de leur réception. Si le traitement d'une réclamation nécessite un délai plus long, l'entrepreneur en accusera réception dans ce même délai de 14 jours et indiquera au consommateur la date à laquelle il peut espérer une réponse plus détaillée.

4. Une réclamation concernant un produit, un service ou les services de l'entrepreneur peut également être soumise via le formulaire de réclamation disponible sur la page consommateur du site web Thuiswinkel.org (www.thuiswinkel.org). La réclamation est alors transmise à la fois à l'entrepreneur concerné et à Thuiswinkel.org. 5. Le consommateur doit en tout état de cause accorder à l'entrepreneur un délai de 4 semaines pour résoudre le litige à l'amiable. À l'issue de cette période, un différend survient et est soumis à la procédure de règlement des différends.

Article 17 - Litiges

1. Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Si l'entrepreneur exerce son activité dans le pays de résidence du consommateur, ce dernier peut également invoquer la législation impérative en matière de consommation de son pays.

2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur relatifs à la conclusion ou à l'exécution de contrats portant sur des produits et services fournis ou à fournir par cet entrepreneur peuvent, sous réserve des dispositions ci-dessous, être soumis par le consommateur et l'entrepreneur au Comité des litiges de Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP La Haye (www.sgc.nl).

3. Un litige ne sera examiné par le Comité des litiges que si le consommateur a préalablement adressé sa réclamation à l'entrepreneur dans un délai raisonnable. 4.

Si la réclamation n'aboutit pas à une solution, le litige doit être soumis au Comité des litiges par écrit ou sous toute autre forme déterminée par celui-ci, au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a adressé sa réclamation à l'entrepreneur. 5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission

des litiges, l'entrepreneur est tenu par ce choix. Il est préférable que le consommateur en informe préalablement l'entrepreneur. 6. Si l'entrepreneur

souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, le consommateur doit indiquer par écrit, dans un délai de cinq semaines à compter de la demande écrite formulée à cet effet par l'entrepreneur, s'il souhaite également saisir la Commission ou s'il préfère que le litige soit porté devant le tribunal compétent. Si l'entrepreneur ne reçoit pas la réponse du consommateur dans ce délai de cinq semaines, il est en droit de saisir le tribunal compétent. 7. La Commission des litiges rend une décision conformément à son règlement (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions de la Commission des litiges ont valeur d'avis contraignant. 8. Le Comité des litiges ne traitera pas un litige, ou cessera de le traiter, si l'entrepreneur a obtenu un sursis de paiement, a été déclaré en faillite ou a effectivement cessé son activité, avant que le litige n'ait été examiné par le comité

lors d'une audience et qu'une décision définitive n'ait été rendue. 9. Si, outre le Comité des litiges Thuiswinkel, un autre comité des litiges reconnu, affilié à la

Fondation des comités des litiges de consommation (SGC) ou à l'Institut des plaintes relatives aux services financiers (Kifid), est compétent, le Comité des litiges

Thuiswinkel aura compétence prioritaire pour les litiges portant principalement sur les modalités de vente à distance ou de prestation de services. Pour tous les autres litiges, l'autre comité des litiges reconnu, affilié à la SGC ou à Kifid, sera compétent.

Article 18 - Garantie de l'industrie

1. Thuiswinkel.org garantit le respect par ses membres des avis contraignants du Comité des litiges Thuiswinkel, sauf si le membre décide de contester l'avis contraignant devant les tribunaux dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie est rétablie si l'avis contraignant demeure valide après la décision de justice et que le jugement le confirmant est devenu définitif et exécutoire. Thuiswinkel.org versera au consommateur une indemnité maximale de 10 000 € par avis contraignant. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. Pour le solde, Thuiswinkel.org s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir le respect de l'avis contraignant par le membre.

2. Pour que cette garantie s'applique, le consommateur doit adresser un recours écrit à Thuiswinkel.org et lui transférer sa réclamation contre le professionnel. Si la créance contre l'entrepreneur dépasse 10 000 €, le consommateur a la possibilité de transférer la partie de sa créance excédant 10 000 € à Thuiswinkel.org, qui engagera ensuite, en son nom propre et à ses propres frais, une action en justice pour obtenir le paiement de cette somme en satisfaction du consommateur.

Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions qui complètent ou dévient des présentes conditions générales ne doivent pas être préjudiciables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être conservées par le consommateur de façon accessible sur un support de données durable.

Article 20 - Modification des conditions générales de vente en ligne

1. Les modifications apportées aux présentes conditions générales ne seront effectives qu'après leur publication selon les modalités appropriées. Toutefois, en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org
Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede
B.P. 7001, 6710 CB Ede

Annexe I : Modèle de formulaire de retrait

Modèle de formulaire de retrait

(Veuillez remplir et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous retirer du contrat.)

- À : [nom de l'entrepreneur]

[Adresse géographique de l'entrepreneur]

[Numéro de fax de l'entrepreneur, si disponible]

[Adresse courriel ou adresse électronique de l'entrepreneur]

- Je/Nous* vous informons par la présente que je/nous* notre accord concernant

la vente des produits suivants : [désignation du produit]*

la diffusion du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]*

l' exécution du service suivant : [désignation du service]* ,

révoque / révoquer*

- Commandé le*/reçu le* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits]
- [Nom(s) du/des consommateur(s)]
- [Adresse du/des consommateur(s)]
- [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier)

Barrez ce qui ne s'applique pas ou remplissez ce qui s'applique.