

CONDITIONS GÉNÉRALES

VR Expert utilise les conditions générales rédigées par l'organisation néerlandaise Thuiswinkel (ci-après dénommée : Thuiswinkel.org). Les présentes conditions générales ont été élaborées en concertation avec l'Association des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination de l'autorégulation (CZ) du Conseil économique et social et entreront en vigueur le 9 juillet 2015.

Table des matières

Article 1 Définitions
Article 2 Identité de l'entrepreneur
Article 3 Champ d'application
Article 4 Offre
Article 5 Contrat
Article 6 Droit de rétractation
Article 7 Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion
Article 8 Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts 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 garantie supplémentaire
Article 13 Livraison et exécution
Article 14 Opérations de durée : durée, résiliation et renouvellement
Article 15 Paiement
Article 16 Procédure d'introduction de réclamations
Article 17 Litiges
Article 18 Garantie du secteur
Article 19 Dispositions complémentaires ou différentes
Article 20 Modification des conditions générales de Thuiswinkel

Article 1- Définitions

Dans les présentes conditions, il faut entendre par :

1. Contrat complémentaire : un contrat dans lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces produits, contenu numérique et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Délai de réflexion : le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son commerce, son entreprise, son artisanat ou sa profession ;
4. Jour : jour calendaire ;
5. Contenu numérique : données produites et livrées sous forme numérique ;
6. Contrat de longue durée : un contrat portant sur la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pour une période déterminée ;
7. Support durable : tout outil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, d'une manière qui permet une consultation ou une utilisation ultérieure pendant une période adaptée à l'usage auquel les informations sont destinées, et qui permet la reproduction inaltérée des informations stockées ;
8. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et qui offre des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs à distance ;
10. Contrat à distance : un accord conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, dans lequel il est fait usage, seul ou conjointement, d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance jusqu'au moment de la conclusion du contrat ;

11. Modèle de formulaire de rétractation : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes Conditions générales. L'annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant sa commande ;
12. Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur aient à se trouver ensemble dans la même pièce au même moment.

Article 2 Identité de l'entrepreneur

VR Expert est un nom commercial de VR Expert Consumer B.V.

Adresse d'implantation

Demkaweg 11
3555 HW Utrecht
Pays-Bas

Adresse de visite :

Demkaweg 11
3555 HW Utrecht
Pays-Bas

Accessibilité :

Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h Numéro de téléphone :
+31 30 7116 158

Adresse e-mail : info@vr-expert.nl

Numéro Chambre du

Commerce : 8799508

Numéro d'identification à la TVA : NL864471002B01

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, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur. Elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les plus brefs délais, à la demande de ce dernier.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, contrairement à l'alinéa 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 que le consommateur puisse facilement les stocker sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera signalé, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles sont envoyées gratuitement au consommateur, soit par voie électronique, soit d'une autre manière.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent par analogie et, en cas de conditions 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, elle doit l'indiquer expressément.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description doit être suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont un reflet fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs et les fautes évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations qui permettent au consommateur de déterminer quels sont droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat entre en vigueur :
au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et de l'accomplissement des conditions ainsi stipulées.

2. Si le consommateur a accepté l'offre par la voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par la 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 dissoudre le contrat.
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 assurera un environnement web sécurisé. Si le consommateur a la possibilité de payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut se renseigner dans le respect du cadre légal sur la capacité du consommateur à respecter ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs qui sont importants pour une gestion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas respecter le contrat, il a le droit de refuser de manière motivée une commande ou une demande ou assortir son exécution de conditions particulières.
5. Au plus tard au moment de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, l'entrepreneur enverra au consommateur les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support de données durable :
 - a. l'adresse de visite de l'établissement commercial de l'entrepreneur où le consommateur peut introduire des plaintes ;
 - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont 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 les services après-vente existants ;
 - d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
 - e. les conditions d'annulation du contrat si ce dernier une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
 - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. En cas de transaction prolongée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits :

1. Le consommateur peut dissoudre un contrat d'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut pas obliger le consommateur à indiquer son ou ses motifs.
2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou par un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur :
 - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.
 - b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
 - c. dans les contrats pour la livraison régulière de produits pendant une période déterminée, le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit.

Pour les services et les contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support tangible :

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant une période d'au moins 14 jours sans donner de raison. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut pas obliger le consommateur à indiquer son ou ses motifs.
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion de l'accord.

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

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
6. 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 réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant ce délai, le consommateur doit traiter le produit et l'emballage avec soin. Il ne doit débiller ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. On estime ici que le consommateur ne peut utiliser et inspecter le produit que comme il pourrait le faire dans un magasin physique.
2. Le consommateur est seul responsable de la réduction de valeur du produit qui est la conséquence d'une manière de traiter le produit qui va plus loin que ce qui est autorisé à l'alinéa 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la diminution de la valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations requises par la loi 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 coûts y afférents

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il en informe l'entrepreneur dans le délai de rétractation au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non ambiguë.
2. Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur a en tout cas respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur doit renvoyer le produit avec tous les accessoires livrés, si possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps 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 indiqué que le consommateur devait supporter ces frais ou si l'entrepreneur a indiqué qu'il devait les supporter lui-même, le consommateur ne doit pas supporter les frais de renvoi.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement demandé expressément que l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité, non mis en vente en volume limité ou en quantité déterminée, commence pendant le délai de rétractation, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant proportionnel à la partie de l'engagement que l'entrepreneur a remplie au moment de la rétractation, par rapport à l'étendue totale de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui n'ont pas été préparés à la vente dans un volume ou une quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :
 - a. l'entrepreneur fournit au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation ; ou
 - b. le consommateur n'a pas demandé expressément le début de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison complète ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si :
 - a. il n'a pas expressément consenti au commencement de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;
 - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation lorsqu'il a donné son consentement ; ou
 - c. l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires sont annulés de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur rend possible la notification de la rétractation par le consommateur par voie électronique, il envoie sans délai un accusé de réception de cette notification.
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par le professionnel pour le produit retourné, sans retard excessif, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour où le consommateur lui notifie la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre d'avoir reçu le produit pour rembourser ou jusqu'à la réception de la preuve que le consommateur a renvoyé le produit selon la première éventualité.
3. L'entrepreneur doit utiliser le même moyen de paiement que le consommateur a utilisé pour le remboursement, à moins que le consommateur ne consente à une méthode différente. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode plus coûteux.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation uniquement si l'entrepreneur l'a indiqué clairement dans l'offre ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant la période de rétractation.
2. Contrats conclus pendant une vente aux enchères publique. Une vente aux enchères publique désigne une méthode de vente par laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par le professionnel au consommateur qui assiste ou a la possibilité d'assister en personne à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et par laquelle le soumissionnaire retenu est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services.
3. Les contrats de service, après la pleine exécution du service, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable explicite du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation lorsque l'entrepreneur n'a pas fourni le contrat dans son intégralité ;
4. Les contrats de service pour la fourniture d'un logement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
5. Les contrats relatifs aux activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;
6. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'une décision ou d'un choix individuel du consommateur ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
7. Produits qui périssent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
8. Les produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
9. Les produits qui, après livraison, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits en raison de leur nature ;
10. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu à la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 14 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;
11. Les enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
12. Les journaux, revues ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
13. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support tangible, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable explicite du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation lorsque l'entrepreneur n'a pas exécuté le contrat dans son intégralité ;

Article 11 - Prix

1. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des changements de prix dus aux modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services dont les prix sont liés aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence, offrent des prix variables. L'offre doit être accompagnée d'une déclaration concernant le lien avec les fluctuations et le fait que tous les prix cités sont des prix recommandés.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :
 - a. si elles sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales ; ou
 - b. si 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 incluent la TVA.

Article 12 - Exécution et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou de facilité d'entretien et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. Si cela est convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

2. Une garantie supplémentaire fournie par le professionnel, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel sur la base du contrat si ce dernier n'a pas rempli sa part du contrat.
3. On entend par garantie supplémentaire tout engagement de l'entrepreneur, de son fournisseur, de l'importateur ou du producteur dans lequel il accorde au consommateur certains droits ou revendications qui va au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire dans le cas où il n'a pas rempli sa part de l'accord.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.
3. Sous réserve des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec la célérité voulue, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu ;
si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en est informé dans les 30 jours suivant la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et le droit à une éventuelle indemnisation.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et annoncé à l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Opérations de longue durée : durée, résiliation et renouvellement

Résiliation

1. Le consommateur peut résilier un contrat à durée indéterminée visant à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment, sous réserve des modalités de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut résilier un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment à la fin de la durée déterminée en respectant les modalités de résiliation applicables et un délai de préavis qui ne dépasse pas un mois.
3. Le consommateur peut résilier les contrats visés aux paragraphes précédents :
 - a. à tout moment et ne se limite pas à une résiliation à un moment précis ou pendant une période déterminée ;
 - b. résilier au moins de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;
 - c. toujours résilier le contrat avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

Renouvellement

4. Un contrat à durée déterminée visant à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, ne peut être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. Par dérogation à l'alinéa précédent, un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires peut être renouvelé tacitement pour une période maximale de trois mois, si le consommateur a le droit de résilier ce contrat renouvelé à la fin de la période de renouvellement, avec un préavis qui ne dépasse pas un mois.
6. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur dispose à tout moment du droit de résiliation, avec un délai de préavis qui n'excède pas un mois et un délai de préavis qui n'excède pas trois mois si l'accord porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires.
7. et les contrats à durée limitée pour la fourniture régulière d'informations d'introduction de quotidiens ou d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou de lancement) n'est pas automatiquement poursuivi et prend fin à la fin de la période d'essai ou de lancement.

Durée

8. Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut, après un an le résilier à tout moment avec un préavis d'un mois maximum, sauf si le caractère raisonnable et équitable s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15- Paiement

1. Sauf dispositions différentes dans le contrat ou les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat portant sur la fourniture d'un service, ce délai commence à courir le jour suivant celui où le consommateur reçoit la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais exiger du consommateur qu'il paie plus de 50 % d'avance. Si un paiement anticipé est 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 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. Si le consommateur ne s'acquitte pas de sa ou de ses obligations de paiement à temps, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et après que l'entrepreneur lui ait accordé un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, il sera redevable de l'intérêt légal sur le montant dû après le défaut de paiement dans ce délai de 14 jours et l'entrepreneur a le droit de facturer des frais de recouvrement extrajudiciaires.
Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €.
L'entrepreneur peut déroger à des montants et pourcentages susmentionnés en faveur du consommateur.

Article 16- Règlement des réclamations

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamations suffisamment connue et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamations.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être intégralement soumises à l'entrepreneur de manière complète et décrites clairement dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Les réclamations introduites auprès de l'entrepreneur reçoivent une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation demande un délai de traitement plus long, l'entrepreneur y répond dans un délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication de la date à laquelle le consommateur peut attendre une réponse.
4. Une réclamation concernant un produit, un service ou le service de l'entrepreneur peut également être soumise via un formulaire de plainte sur la page des consommateurs du site Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. La réclamation est ensuite envoyée à la fois à l'entrepreneur concerné et à Thuiswinkel.org.
5. Le consommateur doit donner à l'entrepreneur au moins quatre semaines pour résoudre la réclamation en concertation mutuelle. Après ce délai, un litige survient qui est ouvert à la procédure de règlement des différends.

Article 17- Litiges

1. Sur les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels les présentes conditions générales font référence, seul le droit néerlandais s'applique.
2. Les litiges entre un consommateur et un entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à fournir par cet entrepreneur peuvent être portés devant la Commission des litiges de Thuiswinkel, Boîte postale 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl), par le consommateur ou l'entrepreneur, en respectant ce qui est stipulé ci-dessous.
3. Un litige ne sera pris en considération par la Commission des litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa plainte à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.
4. Si la plainte n'aboutit pas à une solution, le litige doit être soumis à la Commission des litiges par écrit ou sous une autre forme déterminée par la Commission dans un délai de 12 mois à compter de la date à laquelle le consommateur a soumis la plainte à l'entrepreneur. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix.
Le consommateur doit de préférence le signaler d'abord à l'entrepreneur.
5. Lorsque l'entrepreneur veut soumettre un litige à la Commission des litiges, le consommateur devra signaler par écrit, dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l'entrepreneur, s'il le souhaite aussi ou s'il veut que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur ne reçoit pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, alors l'entrepreneur a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent.
6. La Commission des litiges prononce son jugement dans les conditions prévues par le règlement de la Commission des litiges (www.degeschillencommissie.nl/overons/declassments/2404/thuiswinkel). Les décisions de la Commission des litiges sont prises par voie d'avis contraignant.

7. La Commission des litiges ne traite pas un litige ou cesse de le traiter si l'entrepreneur a bénéficié d'un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales avant que la Commission n'ait traité le litige lors d'une audience et rendu une décision définitive.
8. Si, en plus de la Commission des litiges de Thuiswinkel, une autre commission d'arbitrage reconnue ou affiliée à la Stichting Geschillen- commissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) est autorisée, la Commission des litiges de Thuiswinkel sera, en cas de litiges concernant principalement la méthode de vente à distance ou la prestation de services, la commission d'arbitrage privilégiée. Pour tous les autres litiges, les autres commissions des litiges reconnues par le SGC ou le Kifid.

Article 18 - Garantie du secteur

1. L'Organisation néerlandaise Thuiswinkel garantit que ses membres se conformeront à l'avis contraignant émis par la Commission des litiges Thuiswinkel, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis contraignant au tribunal pour vérification dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie est rétablie si l'avis contraignant a été confirmé après examen par le tribunal et que le jugement le constatant est devenu définitif. Jusqu'à un montant maximum de 10.000,- € par avis contraignant, ce montant sera versé au consommateur par l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel. Pour les montants supérieurs à 10.000,- € par avis contraignant, 10.000,-€ seront payés. Pour le surplus, l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel a une obligation de moyens pour s'assurer que le membre se conforme à l'avis contraignant.
2. Pour que cette garantie s'applique, le consommateur doit présenter une réclamation écrite à l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel et il doit transférer sa créance sur le commerçant à l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel. Si la créance sur l'entrepreneur est supérieure à 10.000,- €, le consommateur se verra proposer de transférer sa créance, dans la mesure où elle dépasse le montant de 10.000,- €, à l'organisation néerlandaise Thuiswinkel, après quoi cette organisation exigera en son nom propre et à ses frais le paiement de la créance en justice au consommateur.

Article 19 Dispositions complémentaires ou divergentes

Les dispositions complémentaires ou divergentes aux présentes conditions générales ne peuvent pas se faire au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données à long terme.

Article 20 - Modification des conditions générales de Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org ne modifiera pas ces conditions générales, sauf en concertation avec l'Association des consommateurs.
2. Les modifications apportées à ces conditions ne seront effectives qu'après avoir été publiée de la manière appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la durée de l'offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Pays-Bas

ANNEXE I : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(remplissez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous retirer du contrat)

Nom de l'entrepreneur :

Adresse géographique de l'entrepreneur

Numéro de télécopie de l'entrepreneur (si disponible)

E-mail ou adresse électronique de l'entrepreneur

Par la présente, je/nous* notifie/notifions que je/nous* résilie/résilions le

contrat relatif à la vente des produits suivants : (désignation du produit*)

la livraison du contenu numérique suivant : (désignation du contenu numérique*)

la fourniture du service suivant : (Description du service*)

révoque/révoquent

Commandé le*/reçu le* : (date de commande pour les services ou date de réception pour les produits)

Nom du (des) consommateur (s) :

Adresse du (des) consommateur (s) :

Signature du ou des consommateur(s) : (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier)

* Supprimez ce qui ne s'applique pas ou remplissez ce qui s'applique.