

Les présentes conditions générales de fondation boutique en ligne marque de qualité ont été élaborées en concertation avec l'association de consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination consultation d'autorégulation (CZ) du Conseil social et économique et entrent en vigueur le 1er juin 2014.

Les présentes conditions générales sont utilisées par tous les membres de la Fondation boutique en ligne marque de qualité, à l'exception des services financiers visés par la loi sur la surveillance financière et dans la mesure où ces services sont surveillés par l'Autorité néerlandaise des marchés financiers.

## 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 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 - Conformité et garantie supplémentaire
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Transactions de longue durée : durée, résiliation et renouvellement
Article 15 - Paiement
Article 16 - Procédure de réclamation
Article 17 - Litiges
Article 18 - Garantie sectorielle
Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires
Article 20 - Modifications des conditions générales de Fondation boutique en ligne marque de qualité

## Article 1 - Définitions

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

- 1. Contrat complémentaire** : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces articles, 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 rétractation** : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
- 3. Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
- 4. Jour** : jour calendaire ;
- 5. Contenu numérique** : données produites et livrées sous forme numérique ;
- 6. Contrat à exécution successive** : un contrat qui s'étend à la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée ;
- 7. Support de données durable** : tout dispositif - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permette une consultation ou une utilisation ultérieure pendant une période adaptée à l'usage auquel les informations sont destinées, et qui permette une reproduction inaltérée des informations stockées ;
- 8. Droit de rétractation** : possibilité pour le consommateur de se rétracter du contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
- 9. Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui est membre de la Fondation boutique en ligne

marque de qualité et qui offre (l'accès à) des produits, du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs à distance ;

**10. Contrat à distance** : contrat conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, qui, jusqu'à la conclusion du contrat, fait usage exclusif ou conjoint d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;

**11. Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions ;

**12. Technologie de communication à distance** : moyens qui peuvent être utilisés 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

Nom de l'entrepreneur : Perfect fit Automotive BV opérant sous le nom Emportertout

Adresse professionnelle : Kasteleinenkampweg 10, 5222 AX 's-Hertogenbosch

Adresse de visite : Kasteleinenkampweg 10, 5222 AX 's-Hertogenbosch

Numéro de téléphone et heure(s) à laquelle l'entrepreneur peut être joint par téléphone : 073-6909798 du lundi au vendredi de 9 h à 18 h

Adresse e-mail : klantenservice@perfectfitautomotive.nl

Numéro au registre du commerce : 71280499

Numéro d'identification de TVA ; NL858649354B01

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un régime de licence pertinent : les données sur l'autorité de contrôle ;

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou l'Espace économique européen où il a été décerné ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des indications sur le lieu et la manière d'accéder à ces règles professionnelles.

## 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 les consommateurs.

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 indique, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées dans ses locaux et que, à la demande du consommateur, elles lui seront envoyées gratuitement dans les meilleurs délais.

3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant 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 telle sorte qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un support de données durable. 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 par voie électronique ou autrement gratuitement à la demande du consommateur.

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 mutatis

mutandis (une fois effectuées les modifications nécessaires) et, en cas de conditions contradictoires, le consommateur peut toujours se fonder sur 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 expressément indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des 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, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs manifestes ou les fautes évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels droits et obligations sont liés à l'acceptation de l'offre.

#### **Article 5 - Le contrat**

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont énoncées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai 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 le contrat.
3. Si le contrat 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 observera les mesures de sécurité appropriées à cette fin.
4. L'entrepreneur peut (dans le cadre légal) 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 du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou d'assortir l'exécution de conditions particulières, tout en motivant sa décision.
5. L'entrepreneur transmet au consommateur 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, au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur à laquelle le consommateur peut adresser ses réclamations ;
  - b. 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 ;
  - c. les informations sur les garanties et les services après-vente existants ;
  - d. le prix TTC 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 de résiliation de l'accord si l'accord a 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.En cas de transaction de durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

#### **Article 6 - Droit de rétractation**

##### **Par produits :**

1. Les consommateurs peuvent dissoudre un accord relatif à l'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de motifs. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner son ou ses motifs.

2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 débute 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 :
- si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une 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 des délais de livraison différents.
  - 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 ;
  - pour les contrats de livraison régulière de produits pendant une période donnée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

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

3. Un consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de motifs. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner son ou ses motifs.

4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 débute le jour suivant la conclusion de l'accord.

*Prolongation du délai de réflexion pour les produits, les services et le contenu numérique qui ne sont pas fournis sur un support matériel en cas de défaut 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 12 mois suivant la date d'entrée en vigueur 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 la période de réflexion, le Consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballe ou n'utilise le produit que dans la mesure nécessaire pour établir sa nature, ses caractéristiques et son fonctionnement. Le principe de base est que le consommateur ne peut que manipuler et inspecter le produit comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.

2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manière de manipuler le produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.

3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

## **Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents**

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il en informe l'entrepreneur dans le délai de rétractation en utilisant le modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non équivoque.

2. Dès que possible, mais dans les 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur doit retourner le produit ou le remettre à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de collecter 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 renverra le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son 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 opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.

5. Les frais directs de retour du produit sont à la charge du client. Si l'entrepreneur n'a pas notifié que le consommateur doit supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique que le consommateur doit supporter lui-même ces frais, le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de retour.

6. Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement demandé expressément que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés à la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant le délai de rétractation, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant proportionnel à la partie de l'engagement rempli par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète 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 ne sont pas mis en vente dans un volume ou une quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :

a. l'entrepreneur n'a pas fourni 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 totale ou partielle de contenu numérique non livré 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 exerce son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires seront résiliés de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur permet la notification de la rétractation par le consommateur par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.

2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, immédiatement mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui notifie la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre pour effectuer le remboursement qu'il ait reçu le produit ou que le consommateur prouve qu'il a renvoyé le produit, la date la plus proche étant retenue.

3. L'entrepreneur utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf si le consommateur accepte un autre moyen. 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 à ce mode plus coûteux.

#### **Article 10 - Exclusion du droit de rétractation**

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

1. Produits ou services dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant la période de rétractation

2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une vente aux enchères publique désigne une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur à des consommateurs qui assistent ou ont la possibilité d'assister en personne à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans 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 exprès et préalable du consommateur ;
- b. et le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation lorsque l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat ;

4. Les contrats de services portant sur 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. Produits fabriqués selon les spécifications des consommateurs, qui ne sont pas préfabriqués et sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou sont clairement destinés à une personne spécifique ;

7. Les produits qui se gâtent rapidement ou dont la durée de conservation est 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 par nature irrévocablement mélangés à d'autres produits ;

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

11. Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;

12. Journaux, magazines ou revues, à l'exclusion 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 exprès et préalable du consommateur ;
- b. Et le consommateur a déclaré qu'il perdait ainsi son droit de rétractation.

## **Article 11 - Le prix**

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

2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette offre est sujette à des fluctuations et le fait que tous les prix cités sont des prix cibles est indiqué avec 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 :

- a. ils résultent de règlements ou de dispositions légales ; ou
- b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat à compter du 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 - Conformité et garantie supplémentaire**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes aux spécifications contractuelles énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou de facilité d'utilisation et aux dispositions légales existantes et/ou réglementations gouvernementales à la date de la conclusion de l'accord. 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 l'entrepreneur, son fournisseur, son fabricant ou son

importateur ne limite jamais les droits et recours que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur sur la base du contrat si l'entrepreneur 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 recours qui vont au-delà de ce que le consommateur est légalement tenu de faire au cas où il n'aurait 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 fait connaître à l'entrepreneur.
3. Sous réserve de ce qui est stipulé à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard dans les 30 jours après la date de sa commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à d'éventuels dommages et intérêts.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.
5. 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 préalablement désigné et connu de l'entrepreneur, sauf accord contraire explicite.

### **Article 14 - Transactions de longue durée : durée, résiliation et renouvellement**

#### **Résiliation :**

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
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 vers la fin de la durée déterminée, dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
3. Concernant les contrats mentionnés dans les paragraphes précédents, le consommateur peut :
  - a. À résilier à tout moment et ne pas se limiter à une résiliation à un moment ou une période particulière ;
  - b. au moins les résilier de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;
  - c. toujours résilier avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

#### *Prolongement :*

4. Un accord conclu pour une durée déterminée et qui porte sur la fourniture 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 livraison régulière de journaux et de magazines quotidiens ou hebdomadaires peut être renouvelé tacitement pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat renouvelé vers la fin du prolongement avec un préavis n'excédant 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 peut le résilier à tout moment avec un préavis n'excédant pas un mois. Le délai de préavis est de trois mois au maximum si l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires.
7. Un contrat à durée déterminée pour la fourniture régulière de quotidiens ou d'hebdomadaires et de magazines à titre d'introduction (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas tacitement renouvelé et prend fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou d'introduction.

*Durée :*

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

## **Article 15 - Paiement**

1. Sauf disposition contraire du contrat ou des 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 de prestation de service, cette période commence le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais exiger que les consommateurs paient plus de 50 % d'avance. En cas de paiement anticipé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit relatif à l'exécution de la commande ou du ou des services concernés avant le versement de l'acompte prévu.
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 à temps de sa ou de ses obligations de paiement, il est, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour s'acquitter encore de ses obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, tenu de payer les intérêts légaux sur le montant encore dû et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement ne doivent pas dépasser : 15 % sur les encours 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 s'écarter des montants et pourcentages mentionnés dans l'intérêt du consommateur.
5. Moyen de paiement : A : par virement bancaire à l'avance. B : via Ideal. C : via Mr. Cash. D : Paiement comptant à la collecte. E : PayPal. Si des frais sont ajoutés, ils seront indiqués avec le mode de paiement sélectionné.

## **Article 16 - Procédure de réclamation**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur de manière complète et clairement décrite dans un délai raisonnable 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 vraisemblablement plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours par un avis de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation concernant un produit, un service ou le service de l'entrepreneur peut également être soumise via un formulaire de réclamation sur la page consommateurs du site web de Fondation boutique en ligne marque de qualité (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>). La réclamation est alors envoyée à la fois à l'entrepreneur en question et à Fondation boutique en ligne marque de qualité.
5. Si la réclamation ne peut être résolue d'un commun accord dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois suivant le dépôt de celle-ci, un litige surgira qui sera soumis à la procédure de règlement des différends.

## **Article 17 - Litiges**

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la formation ou l'exécution des contrats relatifs aux produits et services à livrer ou qui ont été livrés par cet entrepreneur peuvent être soumis par le consommateur et l'entrepreneur au Comité des litiges Webshop, Postbus 90600, 2509 LP à La Haye ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) en respectant les dispositions ci-dessous:
  - a. Un litige ne sera examiné par le Comité des litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa réclamation à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.
  - b. Le litige doit être soumis par écrit à la Commission des litiges au plus tard douze mois après la naissance du litige.
- 3 Si le consommateur souhaite soumettre un litige au Comité des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix. Si l'entrepreneur souhaite le faire, le consommateur devra exprimer par écrit, dans un délai de cinq

semaines à compter d'une demande écrite de l'entrepreneur à cet effet, s'il souhaite également le faire ou faire juger le litige par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur n'entend pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent.

4. Le Comité des litiges statue dans les conditions prévues par le règlement du Comité des litiges (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop>). Les décisions du Comité des litiges sont prises par voie d'avis contraignant.

5. Le comité des litiges ne traitera pas un litige ou interrompra sa procédure si l'entrepreneur a bénéficié d'un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales, avant qu'un litige ait été traité par le comité en session et qu'une décision finale ait été rendue.

6. Si, en plus du Comité des litiges Webshop un autre comité des litiges reconnu ou affilié à la commissions des différents pour consommateurs (SGC) ou la institut des réclamations des services financiers (Kifid) est compétent, le comité des litiges de la Fondation boutique en ligne marque de qualité sera compétent pour les litiges concernant principalement le mode de vente ou de services à distance. Pour tous les autres litiges, l'autre comité des litiges reconnu, affilié à la SGC ou à Kifid.

## **Article 18 - Garantie sectorielle**

1. Fondation boutique en ligne marque de qualité garantit le respect de l'avis contraignant du Comité des litiges Fondation boutique en ligne marque de qualité par ses membres, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis contraignant au tribunal pour contrôle 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 qui l'atteste est devenu définitif. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, ce montant sera payé par Stichting Webshop

## **Article 19**

Dispositions complémentaires ou différentes

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

## **Article 20**

Modifications des conditions générales de Fondation boutique en ligne marque de qualité  
Le Webshop Keurmerk ne modifiera pas les présentes conditions générales autrement qu'en concertation avec l'Association des consommateurs.

Les modifications des présentes Conditions générales n'entreront en vigueur qu'après avoir été publiées de manière appropriée, étant entendu que la disposition la plus favorable au Consommateur prévaudra en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre.

Adresse Fondation boutique en ligne marque de qualité :  
Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Remplissez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez annuler le contrat)

À : [nom de l'entrepreneur]

[Adresse géographique de l'entrepreneur]

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

[adresse e-mail ou adresse électronique de l'entrepreneur]

Je/Nous\* vous informe/partageons\* par la présente que j'ai/nous annule/annulons\* notre contrat concernant

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

la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]\*.

la fourniture du service suivant : [désignation du service]\*,

Commandé le\*/reçu le\* [date de la commande dans le cas des services ou de la réception dans le cas des produits].

[Nom du ou des consommateurs]

[Adresse du ou des consommateurs]

[Signature du ou des consommateurs] (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier)

\* Supprimez ce qui n'est pas applicable ou remplissez ce qui est applicable.