

Conditions générales Thuiswinkel

Conditions générales Thuiswinkel

Les présentes conditions générales de l'organisation néerlandaise de vente à distance Thuiswinkel (ci-après : Thuiswinkel.org) ont été établies en concertation avec l'association néerlandaise des consommateurs dans le cadre du groupe de coordination sur l'autorégulation (Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg, CZ) du Conseil économique et social et entrent en vigueur le 1^{er} juin 2014.

Sommaire :

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité de l'entrepreneur
- Article 3 - Champ d'application
- 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 frais afférents
- Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
- Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 11 - Le prix
- Article 12 - Respect du contrat et garantie supplémentaire
- Article 13 - Livraison et exécution
- Article 14 - Transactions étalées : durée, résiliation et prolongation
- Article 15 - Paiement
- Article 16 - Traitement des réclamations
- Article 17 - Litiges
- Article 18 - Garantie sectorielle
- Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires
- Article 20 - Modification des conditions générales de Thuiswinkel

Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent dans les présentes conditions générales :

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 et lesquels produits, contenus numériques et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou un tiers conformément à un accord conclu entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. **Délai de réflexion** : période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, d'entreprise, artisanale ou professionnelle ;
4. **Jour** : jour calendaire ;
5. **Contenus numériques** : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Contrat étalé** : contrat visant la livraison régulière de produits, de services et/ou de contenus numériques pendant une période donnée ;
7. **Support durable** : tout instrument (y compris l'e-mail) permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;
8. **Droit de rétractation** : possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. **Entrepreneur** : personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et qui propose aux consommateurs des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services 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, par le recours exclusif ou partiel à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;

11. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant en annexe 1 des présentes conditions générales. Il est inutile de mettre l'annexe 1 à la disposition du consommateur si celui-ci ne dispose pas d'un droit de rétractation sur sa commande ;

12. **Technique de communication à distance** : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur soient réunis simultanément dans un même lieu.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur : ZEEMAN textielSupers N.V.
Agissant sous le nom de : Zeeman

Adresse d'établissement et de visite :
Bredabaan 498
2170 Merksem

Numéro de téléphone : +31 (0)172-482911
Horaires auxquels l'entrepreneur est joignable par téléphone : du lundi au vendredi de 08 h 00 à 17 h 00
Adresse e-mail : service@zeeman.com

Numéro chambre de commerce : 062.045
Numéro de TVA : BE 0437.177.416

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 sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière le consommateur pourra consulter les conditions générales chez l'entrepreneur et il lui indiquera que celles-ci lui seront envoyées, sur simple demande, gratuitement et dans les plus brefs délais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique, de telle façon que le consommateur puisse les stocker facilement sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, où le consommateur pourra consulter les conditions générales par voie électronique et il lui indiquera que celles-ci lui seront envoyées, sur simple demande, gratuitement par voie électronique ou par un autre moyen.
4. Dans l'hypothèse où des conditions spécifiques aux produits ou aux services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent par analogie et, en cas de dispositions contraires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition en question qui lui est le plus favorable.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre présente une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, ces informations seront mentionnées explicitement dans l'offre.
2. L'offre comporte une description complète et précise des produits, des contenus numériques et/ou des services proposés. Cette description est suffisamment détaillée pour permettre une

bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur fait usage d'illustrations, celles-ci doivent être une représentation fidèle des produits, des services et/ou des contenus numériques proposés. Les erreurs ou fautes manifestes présentes dans l'offre n'engagent en rien la responsabilité de l'entrepreneur.

3. Chaque offre contient des informations qui précisent au consommateur les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions de l'article 4, le contrat est formé au moment où le consommateur accepte l'offre et s'engage à satisfaire aux conditions assorties.

2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement et par 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 résilier le contrat.

3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures appropriées au niveau technique et organisationnel afin de sécuriser le transfert électronique des données et de garantir un environnement en ligne sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur veillera à prendre les mesures de sécurité appropriées à cet effet.

4. L'entreprise peut, dans les limites légales, se renseigner sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour la conclusion responsable d'un contrat à distance. Si, sur la base de ces renseignements, l'entrepreneur a de bonnes raisons de refuser la conclusion du contrat, il a le droit de refuser la commande ou la demande de contrat en justifiant sa décision, ou d'assortir l'exécution de cette commande de conditions particulières.

5. L'entrepreneur communiquera, au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes au client par écrit ou de manière telle que celui-ci puisse les stocker facilement sur un support durable :

- a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser des réclamations ;
 - b. les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ou une notification explicite de l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. les informations concernant les garanties et le service après-vente ;
 - d. le prix, y compris toutes les taxes sur le produit, service ou 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 la durée du contrat est supérieure à un an ou indéterminée ;
 - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction étalée, la disposition stipulée au paragraphe précédent s'applique uniquement à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits :

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit, sans avoir à justifier de motif, pendant un délai de réflexion minimal de 14 jours. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à répondre.

2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 commence à courir le jour suivant celui où le consommateur, ou un tiers préalablement désigné par celui-ci, autre que le transporteur, a reçu le produit, ou :

- a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par celui-ci, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents, à condition d'en avoir informé clairement le consommateur avant le processus de commande ;
- b. si la livraison d'un produit est composée de plusieurs envois ou éléments : le jour où le

consommateur, ou le tiers désigné par celui-ci, a reçu le dernier envoi ou élément ;
c. en cas de contrats pour la livraison régulière de produits pendant une période donnée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par celui-ci, a reçu le premier produit.

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

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service ou un contrat pour la livraison de contenus numériques non fournis sur un support matériel pendant un délai minimal de 14 jours, sans avoir à justifier de motif. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à répondre.

4. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat.

Délai de réflexion prolongé pour les produits, les services et les contenus numériques non fournis sur un support matériel en cas de non-information sur le droit de rétractation :

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation ou le modèle du formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initialement fixé, tel que défini dans les paragraphes précédents de cet article.

6. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant le début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après la réception de ces informations par le consommateur.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur est tenu de manipuler le produit et l'emballage avec soin. Il déballera ou utilisera le produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour en constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe est que le consommateur peut uniquement manipuler et inspecter le produit comme il pourrait le faire en magasin.

2. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la perte de valeur du produit résultant d'une manipulation du produit autre que ce qui est autorisé au paragraphe 1.

3. La responsabilité du consommateur n'est pas engagée à l'égard de la perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni, avant la conclusion du contrat, toutes les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais afférents

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifiera à l'entrepreneur pendant le délai de réflexion à l'aide du formulaire de rétractation ou par tout autre moyen univoque.

2. Le consommateur doit renvoyer le produit ou le remettre à l'entrepreneur (ou à un mandataire de ce dernier) le plus rapidement possible, et dans tous les cas dans les 14 jours suivant la notification mentionnée au paragraphe 1. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de venir lui-même reprendre le produit. Dans tous les cas, le consommateur aura respecté le délai de renvoi s'il rend le produit avant la fin du délai de réflexion.

3. Le consommateur doit renvoyer le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible dans leur état et emballage d'origine, et conformément aux instructions appropriées et claires fournies par l'entrepreneur.

4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice justifié et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.

5. Le consommateur doit payer les coûts directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas mentionné que ces coûts sont à la charge du consommateur ou si l'entrepreneur indique qu'il les prend lui-même à sa charge, le consommateur ne doit pas payer les frais de renvoi.

6. Si le consommateur se rétracte après avoir initialement expressément demandé, pendant le délai de réflexion, le début de la prestation du service ou de la fourniture de gaz, d'eau ou

d'électricité, non conditionnés pour la vente d'un volume limité ou d'une quantité déterminée, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant proportionnel à la part du contrat qui a été honorée par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète du contrat.

7. Le consommateur ne supportera pas les coûts pour la prestation de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, non conditionnés pour la vente en volume ou quantité limités, ou pour la livraison de chauffage de ville, si :

a. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires au sujet du droit de rétractation, du remboursement des coûts en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou ;

b. le consommateur n'a pas demandé expressément, pendant le délai de réflexion, le début de la prestation de services ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage de ville.

8. Le consommateur ne supportera pas les coûts pour la livraison totale ou partielle des contenus numériques non fournis sur un support matériel si :

a. il n'a pas, préalablement à la livraison, expressément donné son accord pour le début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;

b. il n'a pas reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation en donnant son accord ; ou

c. l'entrepreneur a omis de confirmer 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 autorise le consommateur à notifier sa rétractation par voie électronique, il enverra une confirmation de réception immédiatement après la réception de cette notification.

2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements du consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le retour du produit, sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant celui où le consommateur a notifié sa rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de venir lui-même reprendre le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve d'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

3. L'entrepreneur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui employé par le consommateur, sauf si le consommateur convient d'un moyen différent. Le remboursement n'engendrera aucuns frais pour le consommateur.

4. Si le consommateur a opté pour une méthode de livraison plus onéreuse que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires engendrés par la méthode plus onéreuse.

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 signalé dans l'offre ou, tout au moins, en temps opportun avant la conclusion du contrat :

1. les produits ou les services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entrepreneur et susceptibles de survenir pendant le délai de rétractation ;

2. les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Par vente aux enchères publique, il est entendu une méthode de vente selon laquelle l'entrepreneur propose au consommateur des produits, des contenus numériques et/ou des services au moyen d'une procédure de mise en concurrence dirigée par un commissaire-priseur, à laquelle assiste ou peut assister le consommateur en personne, et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquiescer lesdits produits, contenus numériques et/ou services ;

3. les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté, mais uniquement si :

a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et

b. le consommateur a reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois que l'entrepreneur aurait pleinement exécuté le contrat ;

4. les voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Burgelijk Wetboek (code civil néerlandais) et les

contrats de transport de passagers ;

5. les contrats de service pour la mise à disposition d'hébergements, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans le contrat, autre qu'à des fins d'habitation, de transport de marchandises, de services de location de véhicules ou de restauration ;

6. les contrats relatifs aux loisirs, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans le contrat ;

7. les produits confectionnés selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'une décision ou d'un choix individuel du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;

8. les produits qui se périment rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;

9. les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou de l'hygiène et qui ont été descellés après la livraison ;

10. les produits qui, en raison de leur nature, ont été mélangés de manière indissociable à d'autres produits après leur livraison ;

11. les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut intervenir qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle de l'entrepreneur ;

12. les enregistrements audio, vidéo et les logiciels informatiques scellés qui ont été descellés après la livraison ;

13. les journaux, les périodiques et les magazines, sauf les abonnements à ces publications ;

14. la fourniture de contenus numériques autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :

a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et

b. le consommateur a reconnu qu'il perdrait de ce fait son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Les prix des produits et/ou des services proposés ne seront pas augmentés pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, sauf en cas de modifications de prix consécutives à des changements de taux de TVA.

2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer à des prix variables des produits ou des services dont les prix dépendent de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entrepreneur. L'offre mentionnera cette dépendance aux fluctuations ainsi que le fait que les prix éventuellement indiqués sont des prix indicatifs.

3. Les augmentations de prix dans les trois mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales.

4. Les augmentations de prix à compter de trois mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles ont été stipulées par l'entrepreneur et :

a. si elles sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales ; ou

b. si le consommateur a la faculté de résilier le contrat à partir du jour d'application de l'augmentation de prix.

5. Les prix des produits ou des services indiqués dans l'offre s'entendent TVA comprise.

Article 12 - Respect du contrat et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou les services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisation ainsi qu'aux dispositions légales et gouvernementales en vigueur au moment de la conclusion du contrat. S'il en est convenu ainsi, l'entrepreneur garantit également que le produit convient à une utilisation autre que celle normalement prévue.

2. Une garantie supplémentaire accordée par l'entrepreneur, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne peut en aucun cas limiter les droits et recours légaux que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur en vertu du contrat si ce dernier n'a pas honoré sa part du contrat.

3. Par garantie supplémentaire, il est entendu tout engagement de la part de l'entrepreneur, son fournisseur, l'importateur ou le producteur par lequel celui-ci octroie au consommateur des droits

ou des recours spécifiques allant au-delà des obligations légales dans le cas où il n'aurait pas honoré sa part du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur fera preuve de toute la diligence nécessaire lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits ainsi que lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Est considérée comme lieu de livraison l'adresse communiquée par le client à l'entrepreneur.
3. Dans le respect des dispositions prévues à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées promptement et 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, en tout ou en partie, être exécutée, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après la date à laquelle il a passé commande. Dans ce cas précis, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et il a droit à un éventuel dédommagement.
4. Dans le cas d'une résiliation intervenue 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 est supporté par l'entrepreneur jusqu'à la livraison au consommateur, ou à un représentant préalablement désigné et dont l'identité a été communiquée à l'entrepreneur, sauf s'il en a expressément été convenu autrement.

Article 14 - Transactions étalées : durée, résiliation et prolongation

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, moyennant le respect des règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois au maximum.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment, à partir de la fin de la durée déterminée, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, moyennant le respect des règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois au maximum.
3. Eu égard aux contrats mentionnés dans les paragraphes précédents, le consommateur peut :
 - résilier les contrats à tout moment et n'est pas tenu de les résilier à une date spécifique ou pendant une période déterminée ;
 - résilier les contrats au moins de la même manière qu'il les a souscrits ;
 - toujours résilier les contrats avec le même préavis que celui que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

Prolongation :

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être reconduit ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de journaux quotidiens, hebdomadaires, périodiques ou de revues peut être reconduit tacitement pour une durée maximale de trois mois, si le consommateur peut résilier ledit contrat prolongé à la fin de la prolongation moyennant un préavis d'un mois au maximum.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou de services peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée uniquement si le consommateur peut le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois au maximum. Ce préavis est de trois mois au maximum si le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux quotidiens, hebdomadaires, périodiques ou de revues.

7. Un contrat à durée limitée visant la livraison régulière de journaux quotidiens, hebdomadaires, périodiques ou de revues afin de les faire découvrir au public (abonnement d'essai ou découverte) ne sera pas reconduit tacitement et prendra fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou de découverte.

Durée :

8. Si la durée du contrat est supérieure à un an, le consommateur peut, après un an, résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis d'un mois au maximum, sauf si le bon sens ou l'équité s'opposent à sa résiliation avant la fin de la période convenue.

Article 15 - Paiement

1. Sauf stipulation contraire exprimée dans le contrat ou dans des conditions complémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être réglés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, si aucun délai de réflexion n'est prévu, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat relatif à une prestation de service, ce délai commence à courir le jour suivant celui où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. En cas de vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais exiger le paiement d'un acompte supérieur à 50 % du montant total. Si le paiement d'un acompte est exigé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit relatif à l'exécution de la commande ou du/des service(s) avant le paiement de l'acompte exigé.
3. Le consommateur est tenu de signaler sans délai à l'entrepreneur les erreurs dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. Si le consommateur n'a pas rempli ses obligations de paiement dans les délais prescrits, l'entrepreneur lui signifiera dans un premier temps son retard de paiement et lui accordera un nouveau délai de 14 jours pour remplir ses obligations de paiement. À défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, le consommateur sera redevable des intérêts légaux sur le montant restant dû et l'entrepreneur aura le droit de lui facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % des montants impayés jusqu'à 2500 €; 10 % sur la tranche suivante de 2500 € et 5 % sur les 5000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut modifier les montants et les pourcentages mentionnés en faveur du consommateur.

Article 16 - Traitement des réclamations

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de traitement des réclamations communiquée de manière appropriée et traite les réclamations conformément à la procédure en question.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être adressées à l'entrepreneur dans un délai approprié après la constatation du défaut par le consommateur et doivent comprendre une description claire et détaillée du défaut faisant l'objet de la réclamation.
3. Les réclamations adressées à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. S'il y a lieu de croire qu'une réclamation nécessitera un délai de traitement plus long, l'entrepreneur répondra dans un délai de 14 jours en envoyant une confirmation de réception et en indiquant la date à laquelle le consommateur peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.
4. Les réclamations relatives à un produit, à un service ou à l'assistance de l'entrepreneur peuvent également être adressées à l'aide du formulaire de réclamation disponible sur la page consommateurs du site Internet Thuiswinkel.org (www.thuiswinkel.org). Les réclamations seront ensuite transmises à l'entrepreneur en question ainsi qu'à Thuiswinkel.org.
5. Le consommateur doit, dans tous les cas, accorder à l'entrepreneur un délai de quatre semaines pour résoudre la réclamation d'un commun accord. Passé ce délai, la réclamation devient un litige et est soumise au règlement des litiges.

Article 17 - Litiges

1. Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont régis exclusivement par le droit néerlandais.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services fournis ou à fournir par cet entrepreneur peuvent, dans le respect des dispositions suivantes, être soumis tant par le consommateur que par l'entrepreneur à la commission des litiges Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP, La Haye, Pays-Bas (www.sgc.nl). Le consommateur peut également soumettre sa réclamation à la commission des litiges via la plateforme ODR européenne (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).
3. Un litige ne sera examiné par la commission des litiges que si le consommateur a soumis sa réclamation à l'entrepreneur dans le délai approprié.
4. Si la réclamation n'a pas abouti à une solution, le litige doit être porté devant la commission des litiges, par écrit ou sous une autre forme à déterminer par la commission, au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a adressé la réclamation à l'entrepreneur.
5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la commission des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix. Le consommateur doit, de préférence, d'abord en informer l'entrepreneur.
6. Si l'entrepreneur souhaite soumettre un litige à la commission des litiges, le consommateur doit indiquer, dans un délai de cinq semaines suivant la demande adressée à cet effet par écrit par l'entrepreneur, s'il y consent ou s'il préfère soumettre le litige au juge compétent. Si l'entrepreneur n'a pas connaissance du choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, il est alors en droit de soumettre le litige au juge compétent.
7. La commission des litiges statue conformément aux conditions définies dans le règlement de la commission des litiges (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions de la commission des litiges prennent la forme d'un avis contraignant.
8. La commission des litiges n'examinera pas un litige, ou en suspendra l'examen, si un report de paiement a été accordé à l'entrepreneur, si celui-ci est en faillite ou s'il a mis un terme effectif à ses activités professionnelles avant qu'un litige n'ait été examiné en séance par la commission et qu'un jugement final n'ait été prononcé.
9. Si, outre la commission des litiges Thuiswinkel, une autre commission des litiges agréée ou affiliée à la fondation néerlandaise des commissions de litiges pour des affaires de consommateurs (Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken ou SGC) ou à l'institut néerlandais de réclamations des services financiers (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ou Kifid) est compétente, la commission des litiges Thuiswinkel est compétente en priorité pour les litiges portant principalement sur les méthodes de vente ou sur la prestation de services à distance. L'autre commission des litiges agréée ou affiliée à la SGC ou au Kifid est compétente pour tous les autres litiges.

Article 18 - Garantie sectorielle

1. Thuiswinkel.org se porte garant du respect des avis contraignants de la commission des litiges Thuiswinkel par ses membres, sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant au juge pour contrôle dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie reprend cours si l'avis contraignant est maintenu après contrôle par le juge et que le jugement concerné est passé en force de chose jugée. À concurrence d'un montant maximal de 10 000 € par avis contraignant, ce montant sera versé au consommateur par Thuiswinkel.org. En cas de montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. Pour le surplus, Thuiswinkel.org a une obligation de moyens de s'assurer que le membre respecte l'avis contraignant.
2. Pour l'application de cette garantie, le consommateur doit introduire un recours par écrit auprès de Thuiswinkel.org, en déclarant qu'il transmet sa créance sur l'entrepreneur à Thuiswinkel.org. Si la créance sur l'entrepreneur est supérieure à 10 000 €, il sera proposé au consommateur de transmettre sa créance pour la partie supérieure à 10 000 € à Thuiswinkel.org, après quoi cette organisation en demandera, en son nom et à ses frais, le paiement au tribunal en faveur du consommateur.

Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne doivent en aucun cas être pénalisantes pour le consommateur et doivent être stipulées par écrit ou de telle façon que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support durable.

Article 20 - Modification des conditions générales de Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org ne peut modifier les présentes conditions générales qu'en concertation avec l'association néerlandaise des consommateurs.
2. Les modifications apportées aux présentes conditions générales n'entreront en vigueur qu'après leur publication en bonne et due forme, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la période d'une offre, la disposition la plus favorable pour le consommateur prévaudra.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org
Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede
Postbus 7001, 6710 CB Ede
Pays-Bas