Conditions Générales Thuiswinkel EU consumers

Les présentes conditions générales de l'organisation néerlandaise Thuiswinkel (ci-après dénommée : Thuiswinkel.org) s'appliquent dans leur intégralité à toutes les transactions entre vous et VDO-Webshop.nl.

Table des matières:

Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité de l'entrepreneur
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - L'offre
Article 5 - L'accord
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 de celui-ci
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 - Durée des transactions : durée, résiliation et prolongation
Article 15 - Paiement
Article 16 - Procédure de réclamation
Article 17 - Litiges
Article 18 - Garantie de l'industrie
Article 19 - Dispositions complémentaires ou divergentes
Article 20 - Modification des Conditions Générales Thuiswinkel

Article 1 - Définitions

Dans ces termes et conditions, les définitions suivantes s'appliquent:

1. **Accord supplémentaire:**un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces biens, contenus numériques 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 activité commerciale, commerciale, artisanale ou professionnelle;
4. **Jour**: jour calendaire ;
5. **Contenu numérique :**données produites et livrées sous forme numérique ;
6. **Accord de durée:**un accord qui s'étend à la livraison régulière de biens, de services et/ ou de contenu numérique pendant une certaine période de temps;
7. **Support de données 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 future pendant une période adaptée à l'objectif 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 dans le délai de réflexion;
9. **Entrepreneur:**la personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et offre des produits, (l'accès à) des contenus numériques 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 contenus numériques et/ ou de services, par lequel, jusqu'à et avec la conclusion du contrat, une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées exclusivement ou en commun;
11. **Modèle de formulaire de rétractation**: le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions ; L'annexe I n'a pas à être mise à disposition si le consommateur dispose sans droit de rétractation pour sa commande;
12. **Technologie de communication à distance:**moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et 'entrepreneur doivent s'être rencontrés simultanément dans la même pièce.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Nom de l’entrepreneur: Bakker Services et Solutions BV
Agissant sous le(s) nom(s) : VDO-Webshop

Adresse professionnelle :
Bakker Services et Solutions BV
Vlierwerf 5 Unit O
4704Sb Roosendaal
Pays-Bas

Numéro de téléphone : +31 (0) 85 013 7980

Accessibilité : Du lundi au vendredi de 10h00 à 18h00

Adresse e-mail: info@vdo-webshop.nl

Numéro de la Chambre de commerce : 24316755
Numéro de TVA: NL809786849B02

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s’appliquent à toute offre de l’entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l’entrepreneur et 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 vues par l’entrepreneur et qu’elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur dès que possible.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à pouvoir être stocké par le consommateur de manière simple sur un support de données durable. Si cela n’est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être prises en compte par voie électronique et qu’elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur par voie électronique ou autre.
4. Dans le cas où, en plus des présentes conditions générales, des conditions spécifiques de produit ou de service s’appliquent également, les deuxième et troisième alinéa s’appliquent mutatis mutandis et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions contradictoires.

Article 4 - L’offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est faite sous conditions, cela sera explicitement indiqué dans l’offre.
2. L’offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de l’offre par le consommateur. Si l’entrepreneur utilise des images, il s’agit d’une représentation fidèle des produits, services et/ ou contenus numériques proposés. Les erreurs évidentes ou manifestes dans l’offre ne lient pas l’entrepreneur.
3. Chaque offre contient de telles informations qu’il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations qui sont attachés à l’acceptation de l’offre.

Article 5 - L’accord

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l’acceptation par le consommateur de l’offre et répondant aux conditions fixées par celui-ci.
2. Si le consommateur a accepté l’offre par voie électronique, l’entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l’acceptation de l’offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n’a pas été confirmée par l’entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l’entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission 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 cet effet.
4. L’entrepreneur peut s’informer dans des cadres juridiques - si le consommateur peut respecter ses obligations de paiement, ainsi que de 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 le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande motivée ou d’assortir l’exécution de conditions particulières.
5. Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, l’entrepreneur enverra les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu’elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable:
    - l’adresse de visite de l’établissement de l’entrepreneur où le consommateur peut se rendre avec les plaintes;
    - les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou

une notification claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
    - les informations sur les garanties et service après-vente existant;
    - le prix toutes taxes comprises sur le produit, le service ou le contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance;
    - les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée;
    - si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction de durée, 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 résilier un contrat concernant l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion de 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à donner sa raison (et).
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou:
    - 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 une délai de livraison différente.
    - 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 ;
    - dans le cas de contrats de fourniture régulière de produits pendant une certaine période, le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Dans le cas de services et contenu numérique qui n'a pas été fourni sur un support matériel:

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique qui n'a pas été fourni sur un support matériel pendant 14 jours sans indication de motifs. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à donner sa raison (et).

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

Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui n'ont pas été livrés 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 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 la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et fonctionnement du produit. Le point de départ ici est que le consommateur ne peut utiliser le produit que et l'inspecter comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit qui résulte d'une façon 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 frais de celui-ci

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il le signalera à l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non ambiguë.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours suivant le jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur retourne le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de ramasser le produit lui-même. Dans tous les cas, le consommateur a respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible dans l'état d'origine et l'emballage, 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 utile du droit de rétractation incombe au consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il supportera lui-même les coûts, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur révoque après avoir d'abord expressément demandé que la fourniture du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui ne sont pas prêts à la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant la période de réflexion, le consommateur doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie de l'obligation qui a été remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à la pleine performance de l'entreprise.
7. Le consommateur supporte sans coûts liés à l'exécution de services ou à la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui ne sont pas prêts à la vente dans un volume ou une quantité limités, ou à la fourniture de chauffage urbain, si:
    - 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 ;
    - le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de réflexion.
8. Le consommateur supporte sans coûts de la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si:
    - avant sa livraison, il n'a pas expressément consenti à ce que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de réflexion;
    - il n'a pas reconnu qu'il perd son droit de rétractation en accordant son consentement; ou
    - l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires seront dissous de plein droit.

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

1. Si l’entrepreneur rend possible la notification de rétractation par le consommateur de manière électronique, il enverra immédiatement un accusé de réception après réception de cette notification.
2. L’entrepreneur remboursera tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l’entrepreneur pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur l’informe de la rétractation. À moins que l’entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre pour le remboursement jusqu’à ce qu’il ait reçu le produit ou jusqu’à ce que le consommateur prouve qu’il a retourné le produit, selon la première éventualité.
3. L’entrepreneur utilise le même mode de paiement que le consommateur a utilisé pour le remboursement, à moins que le consommateur n’accepte un autre mode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l’entrepreneur n’a pas à récupérer les coûts supplémentaires pour la méthode la plus chère.

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 dans l’offre, au moins à temps pour la conclusion du contrat:

1. Produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l’entrepreneur a sans influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation
2. Accords conclus lors d’une vente aux enchères publique. Une enchère publique s’entend d’une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ ou des services sont offerts par l’entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou qui a la possibilité d’être présent personnellement à la vente aux enchères, sous la direction d’un commissaire-priseur, et dans lequel l’adjudicataire est obligé d’acheter les produits, le contenu numérique et/ ou les services;
3. Contrats de service, après la pleine exécution du service, mais uniquement si :
    - l’exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur; et
    - le consommateur a déclaré qu’il perd son droit de rétractation dès que l’entrepreneur a pleinement exécuté le contrat;
4. Les voyages à forfait visés à l’article 7:500 du code civil néerlandais et accords pour le transport de passagers;
5. Contrats de services pour la fourniture d’un hébergement, si le contrat prévoit une certaine date ou période d’exécution et autres

qu'à des fins résidentielles, de transport de marchandises, de location de voitures et de restauration;

6. Accords relatifs à des activités de loisirs, si l'accord prévoit une certaine date ou période d'exécution de ceux-ci;
7. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique;
8. Les produits qui se gâtent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée;
9. Produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne conviennent pas au retour et dont le sceau a été brisé après la livraison;
10. Produits qui, de par leur nature, sont irrévocablement mélangés avec d'autres produits après la livraison;
11. Boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur a sans influence;
12. Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau est brisé après la livraison;
13. Journaux, magazines ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci;
14. La fourniture de contenu numérique autre que sur un support matériel, mais uniquement si:
    - l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur; et
    - le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation en tant que motif.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des changements de prix résultant de modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont liés aux fluctuations du marché financier et sur lesquels il a sans influence, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que tous les prix indiqués sont des prix cibles sont indiqués dans 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 a stipulé cette et:

    - ceux-ci sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales; ou
    - le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat avec effet au jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans la gamme de produits ou services incluent la TVA.

Article 12 - Respect de l'accord et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ ou services répondent à l'accord, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ ou de convivialité et aux dispositions légales existant à la date de la conclusion du contrat et/ ou réglementations gouvernementales. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit convient à une utilisation autre que normale.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits légaux et réclamations que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base du contrat si l'entrepreneur n'a pas respecté sa partie du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, de son importateur ou de son producteur dans laquelle il accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire dans le cas où il n'a pas respecté sa partie du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur prendra le plus grand soin possible lors de la réception des et lors de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a portée à la connaître de l'entrepreneur.
3. Dans le respect de ce qui est indiqué à ce sujet 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, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait 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 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et droit à une quelconque indemnisation.
4. Après dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant que le consommateur a payé.

5. Le risque d'endommagement et/ ou de perte de produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant et préalablement désigné annoncé à l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Durée des transactions : durée, résiliation et prolongation

Terminaison:

1. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée temps et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment dans le respect des règles de résiliation convenues et un délai de préavis pouvant aller jusqu'à un mois.
2. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour certaines temps et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment à la fin de la période déterminée, sous réserve des règles de résiliation convenues et un délai de préavis pouvant aller jusqu'à un mois.
3. Le consommateur peut, dans les contrats visés aux paragraphes précédents:
    - résilier en tout temps et pas se limiter à la résiliation à un certain moment ou à une certaine période;
    - au moins se terminer de la même manière qu'ils ont été conclus par lui;
    - toujours annuler avec le même délai de préavis que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

Extension:

4. Un accord qui a été conclu pour certains temps et qui sert à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, ne peut pas être tacitement prolongé ou renouvelé pour une certaine période de temps.
5. Contrairement au paragraphe précédent, un accord conclu pour certaines temps et qui vise à la livraison régulière d'hebdomadaires quotidiens, d'actualités et de magazines et peut être tacitement renouvelé pour une certaine période allant jusqu'à trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à la fin de la prolongation avec un préavis pouvant aller jusqu'à un mois.
6. Un contrat conclu pour certains temps et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut à tout moment annuler avec un préavis pouvant aller jusqu'à un mois. Le délai de préavis est d'un maximum de trois mois dans le cas où l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, des hebdomadaires et des magazines et .

7. Un accord d'une durée limitée jusqu'à la livraison régulière de quotidiens, d'actualités et d'hebdomadaires et de magazines (essai ou abonnement d'introduction) n'est pas tacitement poursuivi et se termine automatiquement après la fin de la période d'essai ou d'introduction.

Cher:

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

Article 15 - Paiement

1. Dans la mesure où le contrat ou des conditions supplémentaires le prévoient autrement, 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, ce délai commence le lendemain de la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé de payer plus de 50% à l'avance dans les conditions générales. Lorsque le paiement anticipé a été stipulé, le consommateur peut faire valoir sans unique droit en ce qui concerne l'exécution de la commande ou du service concerné (et), avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler sans délai à l'entrepreneur les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou indiqués.
4. Si le consommateur ne respecte pas son obligation de paiement (et) à temps, il devra, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour continuer à respecter ses obligations de paiement, après l'absence de paiement dans ce délai de 14 jours, redevable des intérêts légaux sur le montant encore dû et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires encourus par lui. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 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 susmentionnés et pourcentages au profit du consommateur.

Article 16 - Procédure de réclamation

1. L’entrepreneur dispose d’une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la plainte conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l’exécution du contrat doivent être soumises à l’entrepreneur dans leur intégralité et clairement décrites dans les temps compétentes 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 plainte nécessite un délai de traitement plus long prévisible, l’entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un message de réception et une indication du moment où le consommateur peut s’attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une plainte concernant un produit, un service ou le service de l’entrepreneur peut également être soumise via un formulaire de réclamation sur la page consommateur du site Web de Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. La plainte sera ensuite envoyée à la fois à l’entrepreneur concerné et à Thuiswinkel.org.
5. Dans tous les cas, le consommateur doit donner à l’entrepreneur la temps pendant au moins 4 semaines pour résoudre la plainte en consultation mutuelle. Passé ce délai, un litige survient qui se prête au règlement des différends.

Article 17 - Litiges

1. Seul le droit néerlandais s’applique aux contrats entre l’entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales.
2. Les litiges entre le consommateur et l’entrepreneur concernant la conclusion ou l’exécution de contrats concernant des produits à livrer ou à livrer par cet entrepreneur et services, peuvent, sous réserve des dispositions ci-dessous, à la fois par le consommateur et l’entrepreneur être soumis à la Commission des litiges Thuiswinkel, P.O. Box 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl).
3. Un litige ne sera traité par la Commission des litiges que si le consommateur a d’abord soumis sa plainte à l’entrepreneur dans un délai raisonnable temps .
4. Si la plainte ne conduit pas à une solution, le litige doit être soumis à la commission des litiges au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a soumis la plainte à l’entrepreneur, par écrit ou sous une autre forme à déterminer par la Commission.
5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la commission des litiges, l’entrepreneur est lié par ce choix. De préférence, le consommateur le signale d’abord à l’entrepreneur.
6. Si l’entrepreneur souhaite soumettre un litige à la commission des litiges, le consommateur devra déclarer par écrit dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l’entrepreneur s’il souhaite

également le faire ou s'il souhaite que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur n'entend pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur est en droit de soumettre le litige au tribunal compétent.

7. La Commission des litiges statuera dans les conditions prévues par les règlements de la Commission des litiges(www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions de la Commission des litiges sont prises au moyen d'avis contraignants.
8. Le Comité des différends ne traitera pas un différend ou ne cessera pas le traitement si l'entrepreneur a obtenu la suspension du paiement, a fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales, avant qu'un différend n'ait été traité par le Comité lors de l'audience et qu'une décision finale ait été prise.
9. Si, en plus de la commission des litiges Thuiswinkel, une autre commission reconnue ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou à l'Institut des plaintes des services financiers (Kifid) est compétente, la commission des litiges Thuiswinkel est de préférence compétente pour les litiges concernant principalement le mode de vente ou de services à distance. Pour tous les autres litiges, l'autre comité des litiges accrédité affilié à SGC ou Kifid.

Article 18 - Garantie de l'industrie

1. Thuiswinkel.org garantit le respect par ses membres des recommandations contraignantes de la Commission des litiges de Thuiswinkel, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis contraignant au tribunal pour examen dans les deux mois suivant sa transmission. Cette garantie est rétablie si, après examen par le tribunal, l'avis contraignant a été confirmé et le jugement dont il ressort est passé en force de chose jugée. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, ce montant sera payé par Thuiswinkel.org au consommateur. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. Pour l'excédent, Thuiswinkel.org a l'obligation de tout mettre en œuvre pour s'assurer que le membre respecte l'avis contraignant.
2. Pour l'application de cette garantie, il est nécessaire que le consommateur en fasse un appel écrit dans Thuiswinkel.org et qu'il transfère sa créance contre l'entrepreneur à Thuiswinkel.org. Si la créance contre l'entrepreneur s'élève à plus de 10 000 €,-, le consommateur se voit proposer de transférer sa créance à Thuiswinkel.org dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 €, après quoi cette organisation demandera le paiement de celle-ci en justice en son nom propre et frais de paiement au consommateur.

Article 19 - Dispositions complémentaires ou divergentes

Les dispositions supplémentaires qui diffèrent des présentes conditions générales ne peuvent pas se faire au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable.

Article 20 - Modification des Conditions Générales Thuiswinkel

Les modifications apportées aux présentes conditions générales ne sont effectives qu'après avoir été publiées de manière appropriée, ainsi qu'en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable pour le consommateur prévaudra.

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

Annexe I: Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(ne remplissez ce formulaire et le retourner que si vous souhaitez vous retirer de l'accord)

- À :

VDO-Webshop
Vlierwerf 5 Unit O (Il ne s'agit pas d'une adresse de retour !)
4704SB Roosendaal
Pays-Bas
Téléphone:
E-mail : info@vdo-webshop.nl

Je/Nous* communiquons/communiquons par la présente* que J'/nous* avons notre accord 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]*,révoque/révoque*

Commandé le*/reçu le* [date de commande pour les services ou réception avec les produits]

[Nom des consommateurs(et)]

[Adresse du consommateur(et)]

[Signature du consommateur(et)] (uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier)

Adresse de retour :

VDO Webshop
Postbus 525
4645ZW Putte
Les Pays-Bas

* Biffez ce qu’est hors sujet ou remplissez ce qui est applicable.

Informations sur le règlement en ligne des litiges conformément à l'art. 14 paragr. 1 du RLL (Règlement en Ligne des Litiges) :

La Commission Européenne permet aux consommateurs de résoudre les litiges en ligne sur l'une de ses plateformes, conformément à l'art. 14 paragr. 1 du RLL. La plateforme (https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR) agit comme un site où les consommateurs peuvent essayer des régler hors tribunal des litiges survenus lors d'achats de biens ou services en ligne.