

Conditions Générales

1. Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. **Contrat accessoire** : un contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services en lien avec un contrat à distance, ces biens, ce contenu numérique et/ou ces services étant fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel ;
2. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins relevant de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
4. **Jour** : jour calendaire ;
5. **Contenu numérique** : des données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Contrat à exécution successive** : un contrat portant sur la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée ;
7. **Support durable** : tout moyen – y compris le courrier électronique – permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un délai adapté à l'objectif pour lequel les informations sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;
8. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion ;
9. **Professionnel** : la personne physique ou morale, membre de Thuiswinkel.org, qui propose à distance des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs ;
10. **Contrat à distance** : un contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, dans lequel, jusqu'à la conclusion du contrat inclus, il est fait exclusivement ou en partie usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
11. **Formulaire type de rétractation** : le formulaire européen type de rétractation figurant à l'Annexe I des présentes conditions ; l'Annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant sa commande ;
12. **Technique de communication à distance** : tout moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et le professionnel ne doivent se trouver simultanément dans le même lieu.

2. Identität des Unternehmers

Nom du professionnel :	DrankDozijn BV
Exerçant sous le(s) nom(s) commercial(aux) :	DrankDozijn.nl
Adresse du siège :	Kombuisweg 12, 1041 AW Amsterdam
Numéro de téléphone :	0851110606
Disponibilité :	Du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00
Adresse e-mail :	info@drankdozijn.fr
Numéro IBAN :	NL85RABO0130927864
BIC :	RABONL2U
Numéro d'immatriculation (chambre de commerce – KvK) :	52551148
Autorité de contrôle :	Commune d'Amsterdam
Numéro d'enregistrement :	B36/O111 2012
Adresse de l'autorité de contrôle :	Cruquiusweg 5, 1019 AT, Amsterdam

3. Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du professionnel ainsi qu'à tout contrat à distance conclu entre le professionnel et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées auprès du professionnel et qu'elles seront transmises gratuitement au consommateur, dans les meilleurs délais, sur simple demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut, par dérogation à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à disposition du consommateur par voie électronique, de telle manière que celui-ci puisse les conserver facilement sur un support durable. Si cela n'est raisonnablement pas 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 transmises gratuitement au consommateur, par voie électronique ou par un autre moyen, sur simple demande.
4. Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques relatives à des produits ou services s'appliquent également, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent par analogie, et le consommateur peut toujours, en cas de conditions contradictoires, invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

4. L'offre

1. Si une offre est soumise à une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, cela est mentionné expressément 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 au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si le professionnel utilise des images, celles-ci constituent une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Des erreurs ou fautes manifestes dans l'offre ne lient pas le professionnel.
3. Chaque offre contient des informations telles que le consommateur sache clairement quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

5. Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions y afférentes.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme sans délai, par voie électronique, la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut résoudre le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission électronique des données et veille à disposer d'un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, le professionnel prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Le professionnel peut, dans le cadre légal, s'informer si le consommateur est en mesure de respecter ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et éléments pertinents pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cet examen, le professionnel a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser, en motivant sa décision, une commande ou une demande, ou d'assortir son exécution de conditions particulières.
5. Le professionnel transmettra au consommateur, au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être conservées par le consommateur, de façon accessible, sur un support durable :
 1. l'adresse de l'établissement du professionnel où le consommateur peut adresser ses réclamations ;
 2. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 3. les informations relatives aux garanties et au service après-vente existant ;
 4. le prix, taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; ainsi que le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;

5. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
 6. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation.
6. En cas de contrat à exécution successive, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

6. Droit de rétractation

1. Pour les produits

1. Le consommateur peut résoudre un contrat portant sur l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion de 14 jours, sans devoir en indiquer les motifs. Le professionnel peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à le communiquer.
2. Le délai de réflexion visé à l'alinéa 1 commence à courir le jour suivant celui où le consommateur, ou un tiers désigné au préalable par lui, autre que le transporteur, a reçu le produit, ou :
 1. 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. Le professionnel peut, à condition d'en avoir informé clairement le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande portant sur plusieurs produits ayant des délais de livraison différents ;
 2. si la livraison d'un produit comporte plusieurs envois ou éléments : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou le dernier élément ;
 3. pour les contrats portant sur la livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

2. Pour les services et le contenu numérique non fourni sur un support matériel

1. Le consommateur peut résoudre un contrat de service ainsi qu'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant 14 jours, sans devoir en indiquer les motifs. Le professionnel peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à le communiquer.
2. Le consommateur peut résoudre un contrat de service ainsi qu'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant 14 jours, sans devoir en indiquer les motifs. Le professionnel peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à le communiquer.

3. Délai de réflexion prolongé en cas de défaut d'information sur le droit de rétractation

1. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation ou le formulaire type de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial, déterminé conformément aux alinéas précédents du présent article.
2. Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées à l'alinéa précédent dans un délai de douze mois à compter du début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

7. Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur traitera le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit. Le principe de base est que le consommateur ne peut manipuler et examiner le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable de la dépréciation du produit que si celle-ci résulte d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé à l'alinéa 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni, avant ou lors de la conclusion du contrat, toutes les informations légalement requises concernant le droit de rétractation.

8. Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifie au professionnel dans le délai de réflexion au moyen du formulaire type de rétractation ou de toute autre manière non équivoque.

2. Dans les meilleurs délais, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée à l'alinéa 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un mandataire du) professionnel. Cela n'est pas nécessaire si le professionnel a proposé de venir chercher lui-même le produit. Le consommateur aura, en tout état de cause, respecté le délai de renvoi s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, dans la mesure raisonnablement possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le professionnel.
4. Le risque et la charge de la preuve concernant l'exercice correct et en temps utile du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit. Si le professionnel n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces frais, ou si le professionnel indique qu'il supportera lui-même ces frais, le consommateur n'a pas à supporter les frais de renvoi.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité, non conditionnés pour la vente dans un volume ou une quantité limité(e), commence pendant le délai de réflexion, le consommateur est redevable au professionnel d'un montant proportionnel à la partie de l'obligation exécutée par le professionnel au moment de la rétractation, comparée à l'exécution complète de l'obligation.
7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, non conditionnés pour la vente dans un volume ou une quantité limité(e), ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :
 1. le professionnel ne lui a pas fourni les informations légalement requises concernant le droit de rétractation, l'indemnisation des frais en cas de rétractation ou le formulaire type de rétractation, ou ;
 2. le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain commence pendant le délai de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la fourniture complète ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
 1. il n'a pas expressément consenti, avant la fourniture de ce contenu, à ce que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de réflexion ;
 2. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou
 3. le professionnel a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats accessoires sont résolus de plein droit.

9. Obligations du professionnel en cas de rétractation

1. Si le professionnel permet au consommateur de notifier sa rétractation par voie électronique, il envoie, dès réception de cette notification, un accusé de réception sans délai.
2. Le professionnel rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par le professionnel pour le produit retourné, sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui a notifié la rétractation. Sauf si le professionnel propose de venir chercher lui-même le produit, il peut attendre, pour effectuer le remboursement, d'avoir reçu le produit ou que le consommateur ait démontré qu'il a renvoyé le produit, selon l'événement qui se produit en premier.
3. Le professionnel utilise, pour le remboursement, le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur consent à un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard le moins cher, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison plus coûteux.

10. Exclusion du droit de rétractation

Le professionnel peut exclure du droit de rétractation les produits et services suivants, mais uniquement s'il l'a mentionné clairement dans l'offre, ou en tout cas en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier, sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Par vente aux enchères publique, on entend une méthode de vente dans laquelle des produits, contenus numériques et/ou services sont proposés par le professionnel au consommateur qui est présent en personne ou qui a la possibilité d'être présent en personne à la vente, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'enchérisseur retenu est tenu d'acquérir les produits, contenus numériques et/ou services ;
3. Les contrats de service, après exécution complète du service, mais uniquement si :
 1. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
 2. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que le professionnel aura exécuté le contrat dans son intégralité ;
4. Les voyages à forfait au sens de l'article 7:500 du Code civil néerlandais (BW) et les contrats de transport de passagers ;
5. Les contrats de service portant sur la mise à disposition d'un logement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée, et, sauf à des fins d'habitation, le transport de marchandises, les services de location de véhicules et la restauration ;
6. Les contrats relatifs à des activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée ;
7. Les produits confectionnés 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 déterminée ;
8. Les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
9. Les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le scellé a été rompu après la livraison ;
10. Les produits qui, après livraison, sont mélangés de manière irréversible avec d'autres produits en raison de leur nature ;
11. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence ;
12. Les enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le scellé a été rompu après la livraison ;
13. Les journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
14. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
 1. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
 2. le consommateur a déclaré qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

11. Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne sont pas augmentés, sous réserve des modifications de prix résultant de changements des taux de TVA.
2. Par dérogation à l'alinéa précédent, le professionnel peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix sont liés à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence. Cette dépendance aux fluctuations, ainsi que le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs, sont mentionnés 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 le professionnel l'a stipulé et que :
 1. celles-ci résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou
 2. le consommateur a la faculté de 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 s'entendent TVA comprise.

12. Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, le professionnel garantit également que le produit convient à un usage autre que l'usage normal.
2. Une garantie supplémentaire accordée par le professionnel, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits et actions légaux que le consommateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel en vertu du contrat, si le professionnel a manqué à son obligation contractuelle.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement du professionnel, de son fournisseur, de l'importateur ou du fabricant, par lequel celui-ci accorde au consommateur certains droits ou actions allant au-delà de ce à quoi il est légalement tenu en cas de manquement à son obligation contractuelle.

13. Livraison et exécution

1. Le professionnel apportera le plus grand soin 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. Le lieu de livraison est l'adresse communiquée par le consommateur au professionnel.
3. Sous réserve de ce qui est indiqué à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, le professionnel exécutera les commandes acceptées avec la diligence requise, mais au plus tard dans un délai de 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison prend du retard, ou si une commande ne peut être exécutée que partiellement, voire pas du tout, le consommateur en est informé au plus tard 30 jours après avoir passé sa commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résoudre le contrat sans frais et a droit, le cas échéant, à des dommages-intérêts.
4. Après résolution conformément à l'alinéa précédent, le professionnel remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de détérioration et/ou de perte des produits incombe au professionnel jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et communiqué au professionnel, sauf convention contraire expresse.

14. Contrats à exécution successive : durée, résiliation et prolongation

1. 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, dans le respect des règles de résiliation convenues à cet effet et d'un délai de préavis n'excédant pas un mois.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment, à l'échéance 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, dans le respect des règles de résiliation convenues à cet effet et d'un délai de préavis n'excédant pas un mois.
3. Pour les contrats visés aux alinéas précédents, le consommateur peut :
 1. résilier à tout moment, sans être limité à une résiliation à un moment ou pendant une période déterminée ;
 2. résilier au moins de la même manière qu'il les a conclus ;
 3. résilier avec le même délai de préavis que celui que le professionnel s'est réservé pour lui-même.

2. Prolongation

1. 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 tacitement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.
2. Par dérogation à l'alinéa précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de quotidiens, journaux et hebdomadaires, ainsi que de magazines, peut être tacitement prolongé pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à l'échéance de la prolongation, avec un délai de préavis n'excédant pas un mois.
3. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou de services ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier à tout moment avec un délai de préavis n'excédant pas un mois. Le délai de préavis est de trois mois au maximum si

le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, journaux et hebdomadaires, ainsi que de magazines.

4. Un contrat à durée limitée portant sur la livraison régulière, à titre d'essai, de quotidiens, journaux et hebdomadaires, ainsi que de magazines (abonnement d'essai ou de découverte), n'est pas tacitement poursuivi et prend fin automatiquement à l'issue de la période d'essai ou de découverte.

3. Durée

1. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut, après un an, résilier le contrat à tout moment avec un délai de préavis n'excédant pas un mois, sauf si l'équité s'oppose à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

15. Paiement

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou dans des conditions complémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être acquittés dans un délai de 14 jours à compter du début du délai de réflexion, ou, en l'absence de délai de réflexion, dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de services, ce délai commence à courir le jour suivant celui où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais obliger le consommateur à un paiement anticipé supérieur à 50 %. Lorsqu'un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du/des service(s) concerné(s) avant que le paiement anticipé convenu n'ait eu lieu.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler sans délai au professionnel toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. Si le consommateur ne s'acquitte pas de son/ses obligation(s) de paiement en temps voulu, il sera, après que le professionnel l'aura informé du retard de paiement et lui aura accordé un délai de 14 jours, à compter du jour suivant la réception de la mise en demeure, pour s'acquitter malgré tout de ses obligations de paiement, redevable, en cas d'absence de paiement dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux sur le montant restant dû, et le professionnel sera en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur la tranche suivante de 2 500 € et 5 % sur la tranche suivante de 5 000 €, avec un minimum de 40 €. Le professionnel peut, en faveur du consommateur, déroger aux montants et pourcentages mentionnés.

16. Traitement des réclamations

1. Le professionnel dispose d'une procédure de réclamation suffisamment portée à la connaissance du public et traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises au professionnel, décrites de manière complète et claire, dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Les réclamations soumises au professionnel reçoivent une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement prévisiblement plus long, le professionnel répond dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et une indication du moment auquel le consommateur peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation relative à un produit, un service ou au service client du professionnel peut également être soumise au moyen d'un formulaire de réclamation sur la page consommateurs du site internet de Thuiswinkel.org. La réclamation est alors transmise tant au professionnel concerné qu'à Thuiswinkel.org.
5. Le consommateur doit, en tout état de cause, accorder au professionnel un délai de 4 semaines pour résoudre la réclamation d'un commun accord. À l'issue de ce délai, un litige naît, susceptible de faire l'objet de la procédure de règlement des litiges.

17. Litiges

1. Le droit néerlandais s'applique exclusivement aux contrats conclus entre le professionnel et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales.
2. Les litiges entre le consommateur et le professionnel concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à livrer ou livrés par ce professionnel peuvent, dans le respect des dispositions ci-après, être soumis

tant par le consommateur que par le professionnel à la Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP La Haye (www.sgc.nl).

3. Un litige n'est examiné par la Commission de litiges que si le consommateur a préalablement soumis sa réclamation au professionnel dans un délai raisonnable.
4. Si la réclamation n'aboutit pas à une solution, le litige doit être porté devant la Commission de litiges, par écrit ou sous toute autre forme déterminée par la Commission, au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a soumis sa réclamation au professionnel.
5. Lorsque le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission de litiges, le professionnel est lié par ce choix. Le consommateur en informe de préférence le professionnel au préalable.
6. Lorsque le professionnel souhaite soumettre un litige à la Commission de litiges, le consommateur devra, dans un délai de cinq semaines suivant une demande écrite adressée à cet effet par le professionnel, indiquer par écrit s'il souhaite également recourir à cette procédure, ou s'il souhaite que le litige soit tranché par le tribunal compétent. Si le professionnel n'a pas connaissance du choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, il est en droit de soumettre le litige au tribunal compétent.
7. La Commission de litiges statue dans les conditions fixées par son règlement (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions de la Commission de litiges sont rendues sous forme d'avis contraignant.
8. La Commission de litiges ne traitera pas un litige, ou cessera de le traiter, si un sursis de paiement a été accordé au professionnel, si celui-ci a été déclaré en faillite ou a effectivement cessé ses activités commerciales, avant qu'un litige n'ait été examiné par la Commission en séance et qu'une décision finale n'ait été rendue.
9. Si, outre la Geschillencommissie Thuiswinkel, une autre commission de litiges reconnue ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) est compétente, la Geschillencommissie Thuiswinkel sera de préférence compétente pour les litiges portant principalement sur la méthode de vente ou de prestation de services à distance. Pour tous les autres litiges, c'est l'autre commission de litiges reconnue, affiliée à la SGC ou au Kifid, qui sera compétente.

18. Garantie de la branche

1. Thuiswinkel.org se porte garant du respect, par ses membres, des avis contraignants rendus par la Geschillencommissie Thuiswinkel, sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant, dans un délai de deux mois à compter de son envoi, à l'appréciation du tribunal. Cette garantie renaît si l'avis contraignant est maintenu après examen par le tribunal et que le jugement dont il ressort est passé en force de chose jugée. Jusqu'à un montant maximal de 10 000 € par avis contraignant, ce montant est versé au consommateur par Thuiswinkel.org. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, un montant de 10 000 € est versé. Pour le surplus, Thuiswinkel.org a une obligation de moyens visant à garantir que le membre respecte l'avis contraignant.
2. L'application de cette garantie suppose que le consommateur en fasse la demande par écrit auprès de Thuiswinkel.org et qu'il cède sa créance à l'égard du professionnel à Thuiswinkel.org. Si la créance à l'égard du professionnel est supérieure à 10 000 €, il est proposé au consommateur de céder à Thuiswinkel.org la partie de sa créance excédant ce montant, après quoi cette organisation en réclamera le paiement en justice, en son nom propre et à ses frais, au bénéfice du consommateur.

19. Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit, ou de manière à pouvoir être conservées par le consommateur, de façon accessible, sur un support durable.

20. Modification des Conditions Générales Thuiswinkel

Les modifications des présentes conditions ne prennent effet qu'après avoir été publiées de manière appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la durée de validité d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

Thuiswinkel.org

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

Formulaire type de rétractation

(ne remplir et renvoyer ce formulaire que si vous souhaitez rétracter le contrat)

À l'attention de : [nom du professionnel] [adresse géographique du professionnel] [numéro de fax du professionnel, si disponible]
[adresse e-mail ou adresse électronique du professionnel]

Je/Nous* vous notifie/notifions par la présente que je/nous* rétracte/rétractons* notre contrat portant sur

La vente du produit suivant : [désignation du produit]*

La fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]*

La prestation du service suivant : [désignation du service]*

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

[Nom du/des consommateur(s)] [Adresse du/des consommateur(s)] [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement en cas de notification sur papier)

Rayer la mention inutile ou compléter ce qui est applicable.