

Termes et conditions

Conditions générales de vente Thuiswinkel

Ces Conditions générales de vente (ci-après dénommées "CGV") de l'entreprise néerlandaise Thuiswinkel Organisation (ci-après dénommée "Thuiswinkel.org") ont été rédigées en concertation avec l'Association des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination de la consultation sur l'autorégulation (CZ) du Conseil socio-économique et entrent en vigueur le 1er juin 2014.

Table des matières

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - Offre

Article 5 - L'accord

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Obligations du consommateur pendant la période de réflexion

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et les coûts associés

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 - Contrats à durée déterminée : durée, résiliation et prolongation

Article 15 - Paiement

Article 16 - Procédure de plainte

Article 17 - Litiges

Article 18 - Garantie industrielle

Article 19 - Clauses supplémentaires ou dérogatoires

Article 20 - Modifications des Conditions générales de vente Thuiswinkel

Article 1 - Définitions

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

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 que ces biens, contenus numériques et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers en vertu d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ; Période de réflexion : la période au cours de laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ; Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité professionnelle, commerciale, artisanale ou libérale ; Jour : jour calendaire ; Contenu numérique : données produites et livrées sous forme numérique ; Contrat à durée déterminée : un accord qui porte sur la fourniture régulière de biens, services et/ou contenu numérique pendant une période déterminée ; Support d'information durable : tout outil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière à permettre leur consultation ultérieure ou leur utilisation pendant une période adaptée à la finalité de l'information, et qui permet la reproduction non altérée des informations stockées ; Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance pendant la période de réflexion ; Entrepreneur : la personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et propose des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services à distance aux consommateurs ; Contrat à distance : un accord conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, dans lequel un usage exclusif ou conjoint est fait de l'un ou de plusieurs moyens de communication à distance jusqu'à la conclusion de l'accord ; Formulaire de rétractation modèle : le formulaire de rétractation modèle européen inclus à l'annexe I de ces conditions générales. L'annexe I ne doit pas être fournie si le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation à l'égard de sa commande ; Technologie de communication à distance : moyens permettant de conclure un accord sans que le consommateur et l'entrepreneur aient à se rencontrer physiquement au même moment.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Decorazzi B.V.

Goeman Borgesiuslaan 77

3515ET Utrecht

Numéro de téléphone : +31 30 276 1866

Adresse e-mail : info@decorazzi.com

Numéro de la Chambre de Commerce : 91415470

Numéro d'identification TVA : NL856611219B01

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un système de licence pertinent : les informations concernant l'autorité de surveillance.

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- L'association professionnelle ou l'organisation à laquelle il est affilié ;
- Le titre professionnel, le lieu dans l'Union européenne ou dans l'Espace économique européen où il a été délivré ;
- Une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des instructions sur la manière d'accéder à ces règles professionnelles.

Article 3 - Applicabilité

Ces conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.

Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces 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 comment les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.

Dans le cas où, en plus de ces conditions générales, des conditions spécifiques liées à des produits ou services s'appliquent également, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et en cas de conflit de conditions, le consommateur peut toujours se prévaloir de la disposition applicable la plus favorable pour lui.

Article 4 - L'offre

Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera expressément indiqué dans l'offre.

L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou du contenu numérique proposés. Les erreurs évidentes ou les erreurs dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.

Chaque offre contient des informations permettant au consommateur de comprendre clairement quels sont les droits et obligations associés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - L'accord

L'accord est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions fixées.

Si le consommateur a accepté l'offre électroniquement, l'entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre électroniquement. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.

Si l'accord est conclu électroniquement, l'entrepreneur prendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique de données et assurer un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer électroniquement, l'entrepreneur prendra des mesures de sécurité appropriées.

L'entrepreneur peut, dans les cadres légaux, se renseigner sur la capacité du consommateur à s'acquitter de ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser une commande ou une demande avec des raisons ou d'attacher des conditions spéciales à l'exécution.

L'entrepreneur enverra les informations suivantes au consommateur au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, par écrit ou de manière à pouvoir être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support d'information durable :

- L'adresse du magasin de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre en cas de réclamations ;
- Les conditions aux termes desquelles et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
- Les informations sur les garanties et les services après-vente existants ;
- Le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
- Les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou est d'une durée indéterminée ;
- Si le consommateur a un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation.

Dans le cas d'une transaction à durée indéterminée, la disposition du paragraphe précédent s'applique uniquement à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits :

Le consommateur peut résilier un contrat d'achat de produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de sa rétractation, mais ne peut pas l'obliger à indiquer sa ou ses raisons.

La période de réflexion mentionnée au paragraphe 1 commence le jour suivant celui où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :

- Pour les services et le contenu numérique qui ne sont pas livrés sur un support tangible :

- 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, pour autant qu'il ait clairement informé le consommateur à ce sujet avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.

- Si la livraison d'un produit se compose de 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 d'accords pour la livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de livraison de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support tangible pendant au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de sa rétractation, mais ne peut pas l'obliger à indiquer sa ou ses raisons.

Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat. Prolongation du délai de réflexion pour les produits, services et contenus numériques qui ne sont pas livrés sur un support tangible si vous ne vous informez pas sur le droit de rétractation :

Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le formulaire type de rétractation, le délai de réflexion expirera douze mois après la fin du délai de réflexion original déterminé conformément aux paragraphes précédents de cet article.

Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations mentionnées dans le paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de réflexion original, le délai de réflexion expirera 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant la période de réflexion

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 en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe de base est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il le ferait dans un magasin.

Le consommateur est responsable uniquement de toute diminution de la valeur du produit résultant de la manipulation du produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.

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 au moment de la conclusion du contrat.

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

Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il doit en informer l'entrepreneur pendant la période de réflexion au moyen du formulaire type de rétractation ou d'une autre manière non équivoque.

Dans les plus brefs délais, mais dans les 14 jours suivant le jour suivant la notification mentionnée au paragraphe 1, le consommateur doit retourner le produit ou le remettre à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de collecter lui-même le produit. Le consommateur a en tout cas respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration de la période de réflexion.

Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, si cela est raisonnablement possible, dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

Le risque et la charge de la preuve du bon exercice et du respect en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.

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 s'il indique qu'il les prendra en charge lui-même, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour.

Si le consommateur révoque après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui ne sont pas préparés pour la vente en volume ou en quantité limités commence pendant la période de réflexion, le consommateur est tenu de payer à l'entrepreneur une somme proportionnelle à la partie de l'obligation remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'obligation.

Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité qui ne sont pas préparés pour la vente en volume ou en quantité limités, ou pour 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 formulaire type de rétractation, ou ;

- le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de réflexion.

Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non livré sur un support tangible, si :

- avant sa livraison, il n'a pas expressément accepté le commencement de l'exécution de l'accord avant la fin de la période de réflexion ;
- il n'a pas reconnu qu'il perd son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou
- l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront résolus de plein droit.

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

Si l'entrepreneur permet la notification de la rétractation par le consommateur de manière électronique, il enverra immédiatement une confirmation de réception après avoir reçu cette notification.

L'entrepreneur remboursera tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels 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. Sauf si l'entrepreneur propose de collecter lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur démontre qu'il a retourné le produit, selon la première éventualité.

L'entrepreneur utilise le même mode de paiement que celui que le consommateur a utilisé pour le remboursement, sauf accord du consommateur pour un mode différent. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus cher que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires pour le mode de livraison plus cher.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais seulement si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps avant la conclusion de l'accord :

- Les produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations sur le marché financier sur lequel l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant la période de rétractation.
- Les accords conclus lors d'une vente aux enchères publique. Une vente aux enchères publiques est définie comme une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur qui est présent en personne ou a la possibilité d'être présent en personne à la vente aux enchères, sous la supervision d'un commissaire-priseur, et où l'enchérisseur retenu est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services.
- Les accords de service, après l'exécution complète du service, mais seulement si :
 - L'exécution a commencé avec le consentement explicite préalable du consommateur ;
 - et
 - Le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a pleinement exécuté l'accord.
- Les voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et les contrats de transport de passagers.
- Les accords de service pour la fourniture d'un logement, si l'accord prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre que pour des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration.
- Les accords relatifs aux activités de loisirs, si l'accord prévoit une date ou une période d'exécution spécifique.

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 ;

Produits qui se détériorent rapidement ou ont une durée de conservation limitée ;

Produits scellés qui ne sont pas adaptés au retour pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;

Produits qui, par leur nature, sont irréversiblement mélangés à d'autres produits après la livraison ;

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

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

Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements ;

La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support tangible, mais seulement si :

- l'exécution a commencé avec le consentement explicite préalable du consommateur ; et
- le consommateur a déclaré qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf en cas de modifications des taux de TVA.

Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services avec des prix variables, soumis à des fluctuations sur le marché financier et sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence. Cette responsabilité vis-à-vis des fluctuations et le fait que les prix éventuellement indiqués sont des prix cibles sont précisés dans l'offre.

Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations légales ou dispositions.

Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :

- elles résultent de réglementations légales ou dispositions ; ou
- le consommateur a le droit de résilier l'accord avec effet à partir du jour où l'augmentation de prix prend effet.

Les prix indiqués dans l'offre de produits ou services incluent la TVA.

Article 12 - Conformité à l'accord et garantie supplémentaire

L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes à l'accord, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'utilité, ainsi qu'aux dispositions légales en vigueur à la date de la conclusion de l'accord

et/ou aux réglementations gouvernementales. Si convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits et les réclamations légaux que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu de l'accord si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.

Une garantie supplémentaire signifie toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou producteur dans laquelle il accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire en cas de non-respect de sa part de l'accord.

Article 13 - Livraison et exécution

L'entrepreneur exercera le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.

Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.

Tenant compte de ce qui est stipulé à l'article 4 de ces conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées de manière expéditive, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf accord contraire sur le délai de livraison. En cas de retard de livraison, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être 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 l'accord sans frais et a droit à une éventuelle indemnisation.

Après résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.

Le risque de dommage et/ou de perte des produits repose sur l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et communiqué à l'entrepreneur, sauf accord contraire exprès.

Article 14 - Transactions à durée déterminée : durée, résiliation et prolongatio

Résiliation :

Le consommateur peut résilier un accord conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment, en tenant compte des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis d'au plus un mois.

Le consommateur peut résilier un accord conclu pour une durée fixe et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment vers la fin de la durée fixe, en tenant compte des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis d'au moins un mois au maximum.

Le consommateur peut résilier les accords mentionnés dans les paragraphes précédents :

Prolongation :

- annuler à tout moment et ne pas être limité à une annulation à un moment ou dans une période spécifique ;
- au moins annuler de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;
- toujours annuler avec le même délai de préavis que celui convenu par l'entrepreneur.

Un accord conclu pour une durée spécifique et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une période spécifique.

Nonobstant le paragraphe précédent, un accord conclu pour une durée fixe et portant sur la livraison régulière de journaux quotidiens et de magazines hebdomadaires peut être prolongé tacitement pour une durée fixe allant jusqu'à trois mois, si le consommateur refuse d'accepter cette prolongation, il peut résilier la prolongation avec un préavis d'au plus un mois.

Un accord conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou services ne peut être prolongé tacitement que pour une durée indéterminée si le consommateur peut résilier à tout moment avec un préavis d'au plus un mois. Le délai de préavis est de trois mois au maximum si l'accord porte sur la livraison organisée, mais moins d'une fois par mois, de journaux quotidiens, d'actualités et de magazines hebdomadaires.

Un accord à durée limitée pour la livraison régulière de journaux quotidiens, d'actualités et de magazines hebdomadaires à des fins d'introduction (essai ou abonnement d'introduction) n'est pas tacitement reconduit et se termine automatiquement après la période d'essai ou d'introduction.

Durée :

Si un accord a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier l'accord à tout moment après un an avec un préavis d'au plus un mois, sauf si la raison et l'équité s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 - Paiement

Sauf indication contraire dans l'accord ou des conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début de la période de réflexion, ou en l'absence de période de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion de l'accord. Dans le cas d'un accord pour la prestation d'un service, cette période commence le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.

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. Si un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou des services concernés avant que le paiement anticipé convenu n'ait été effectué.

Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement toute inexactitude dans les coordonnées de paiement fournies ou indiquées à l'entrepreneur.

Si le consommateur ne remplit pas ses obligations de paiement à temps, il est, après que l'entrepreneur l'a informé du retard de paiement et que l'entrepreneur lui a accordé un délai de 14 jours pour remplir ses obligations de paiement, si le paiement n'est pas effectué dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux seront dus sur le montant encore dû et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires engagés par lui. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut déroger aux montants et pourcentages indiqués au bénéfice du consommateur.

Article 16 - Procédure de réclamation

L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.

Les réclamations concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises de manière complète et claire à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts.

Les réclamations soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans les 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Une réclamation concernant un produit, un service ou le service de l'entrepreneur peut également être soumise via un formulaire de réclamation sur la page consommateur du site web Thuiswinkel.org. La réclamation sera ensuite envoyée à la fois à l'entrepreneur concerné et à Thuiswinkel.org.

Le consommateur doit accorder à l'entrepreneur au moins 4 semaines pour résoudre la réclamation d'un commun accord. Après cette période, un litige survient qui est soumis à la procédure de règlement des litiges.

Article 17 - Litiges

Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent ces conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Si l'entrepreneur oriente ses activités vers le pays où le consommateur réside, le consommateur peut toujours invoquer le droit de la consommation obligatoire de son pays.

Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution d'accords relatifs aux produits et services à livrer ou livrés par cet entrepreneur peuvent être soumis par le consommateur et l'entrepreneur au Comité des litiges Thuiswinkel, dans le respect des dispositions ci-dessous, à l'adresse : Postbus 90600, 2509 LP à La Haye (sgc.nl).

Un litige ne sera traité par le Comité des litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa plainte à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.

Si la plainte n'aboutit pas à une solution, le litige doit être soumis au Comité 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 soumis sa plainte à l'entrepreneur.

Si l'entrepreneur souhaite soumettre un litige au Comité des litiges, le consommateur doit exprimer par écrit dans un délai de cinq semaines à compter d'une demande écrite faite par l'entrepreneur s'il souhaite cela ou s'il souhaite que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur n'apprend pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur est en droit de soumettre le litige au tribunal compétent.

Le Comité des litiges prend sa décision dans les conditions énoncées dans le règlement du Comité des litiges (degeschilcommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions du Comité des litiges sont prises sous forme d'avis contraignant.

Le Comité des litiges ne traitera pas un litige ou cessera de le traiter si l'entrepreneur a obtenu un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales avant qu'un litige n'ait été traité par le comité à l'audience et qu'une décision finale ait été prise.

Si, en plus du Comité des litiges Thuiswinkel, un autre comité de litiges reconnu ou affilié à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou à l'Instituut voor Financiële Dienstverlening (Kifid) est compétent, le Comité des litiges Thuiswinkel est de préférence compétent pour les litiges portant principalement sur la méthode de vente à distance ou la prestation de services. Pour tous les autres litiges, l'autre comité de litiges reconnu affilié à la SGC ou au Kifid.

Article 18 - Garantie de l'industrie

Thuiswinkel.org garantit le respect des avis contraignants du Comité des litiges Thuiswinkel par ses membres, sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant à la cour pour examen dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie est réactivée si l'avis contraignant a été confirmé après examen par la cour et que le jugement le démontrant est devenu définitif et exécutoire. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, cette somme sera versée au consommateur par Thuiswinkel.org. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. Pour l'excédent, Thuiswinkel.org a une obligation de moyens pour s'assurer que le membre se conforme à l'avis contraignant.

Pour appliquer cette garantie, il est nécessaire que le consommateur adresse une réclamation écrite à Thuiswinkel.org et qu'il cède sa créance contre l'entrepreneur à Thuiswinkel.org. Si la créance contre l'entrepreneur dépasse 10 000 €, le consommateur est invité à céder sa créance dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 € à Thuiswinkel.org, après quoi cette organisation effectuera le paiement en son nom et à ses frais. légalement demander cela afin de satisfaire le consommateur.

Article 19 - Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou dérogatoires par rapport à ces conditions générales ne peuvent pas être 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 durable.

Article 20 - Modifications des Conditions Générales de Thuiswinkel

Thuiswinkel.org ne modifiera pas ces conditions générales sans consultation avec l'Association des consommateurs.

Les modifications de ces conditions ne prendront effet qu'après avoir été publiées de manière appropriée, avec la compréhension qu'en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Boîte postale 7001, 6710 CB Ede