# Conditions générales de vente
# Webshop Quality Mark Foundation

Les présentes conditions générales de Stichting Webshop Keurmerk ont été élaborées en concertation avec l'Association des consommateurs dans le cadre de la consultation d'autorégulation du groupe de coordination (CZ) du Conseil social et économique et entreront en vigueur le 1er juin 2014.

Les présentes conditions générales seront utilisées par tous les membres de Stichting Webshop Keurmerk, à l'exception des services financiers visés dans la loi sur la surveillance financière et dans la mesure où ces services sont supervisés par l'Autorité néerlandaise des marchés financiers.

**Table des matières:**

Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité de l'entrepreneur
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - L'offre
Article 5 - 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 afférents
Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Article 11 - Le prix
Article 12 - Exécution et garantie complémentaire
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Durée des transactions : durée, annulation et prolongation
Article 15 - Paiement
Article 16 - Procédure de réclamation
Article 17 - Litiges
Article 18 - Garantie de l'industrie
Article 19 - Dispositions complémentaires ou différentes
Article 20 - Modification des conditions générales de Stichting Webshop Keurmerk

**Article 1 - Définitions**

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

1. **Accord complémentaire :** un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, des contenus numériques et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces articles, contenus numériques et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et l'entrepreneur ;
2. **Délai de rétractation :** le délai pendant 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, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
4. **Jour :** jour calendaire ;
5. **Contenu numérique :** données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Contrat de durée :** un contrat qui s'étend à la livraison régulière de biens, services et/ou contenus numériques pendant une certaine période ;

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 personnellement adressées d'une manière que la consultation ou l'utilisation future pendant une période adaptée à la finalité pour laquelle les informations est destiné, et qui permet la reproduction inchangée des informations stockées ;
8. **Droit de rétractation :** possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance dans le délai de réflexion ;
9. **Entrepreneur :** la personne physique ou morale qui est membre de Stichting Webshop Keurmerk et qui propose des produits, (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 y compris la conclusion de l'accord, un seul ou ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées ;
11. **Modèle de formulaire de rétractation :** le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales ;
12. **Technologie de communication à distance :** moyens qui peuvent être utilisés pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur aient à se rencontrer dans la même pièce en même temps ;

**Article 2 – Identité de l'entrepreneur**

Nom de l'entrepreneur;
Multirprisehop

Adresse de travail;
Nieuwe Rijksweg 66F, 4128BN Lexmond,PaysBas

Numéro de téléphone et heure(s) auxquelles l'entrepreneur est joignable par téléphone ;
+31(0)850869035 (iedere werkdag van 9.00-17.00 uur)

Adresse e-mail ou autre moyen de communication électronique proposé au consommateur avec la même fonctionnalité que l'e-mail ;
info(at)stekkerblokkenshop.nl

numéro de la chambre de commerce ;
30188775

Numéro d'identification TVA ;
NL8131.46.124.B01

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un système d'autorisation pertinent : les données concernant l'autorité de surveillance ;

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :
- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou l'Espace économique européen où il a été délivré ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des indications où et comment ces règles professionnelles sont accessibles.

**Article 3 – Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales 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 consultées chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais à la demande du consommateur. .
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant le 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 ce qu'il puisse être stocké dans d'une 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 pourront être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur par voie électronique ou autre.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent également en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui convient le mieux en cas de conflit termes et conditions est favorable.

**Article 4 – L'offre**

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des 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 évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs évidentes ou les erreurs dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels droits et obligations sont attachés à l'acceptation de l'offre.

**Article 5 – L'accord**

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions associées.
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 le transfert électronique des données et garantir un environnement Web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur observera les mesures de sécurité appropriées.

4. Dans les cadres juridiques, l'entrepreneur peut s'informer si le consommateur peut remplir ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs qui sont 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'attacher des conditions particulières à l'exécution.
5. 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 telle manière qu'il puisse être stocké par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable :
   a) l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre avec des réclamations ;
   b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
   c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
   ré. 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 ;
   e. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
   f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction à long terme, 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 accord concernant l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans indication de motifs. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais ne l'oblige pas à en indiquer le(s) motif(s).
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 court le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers préalablement désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :
   a. 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 préalablement au processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.
   b. si la livraison d'un produit se compose de plusieurs expéditions ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu la dernière expédition ou la dernière partie ;
   c. dans le cas d'accords de livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

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

1. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support tangible pendant au moins 14 jours sans indication de motifs. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais ne l'oblige pas à en indiquer le(s) motif(s).
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

*Délai de rétractation prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui ne sont pas livrés sur un support matériel si vous n'informez pas du droit de rétractation :*

1. 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 expirera douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
2. 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 expirera 14 jours après le jour où le consommateur a reçu cette information.

**Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation**

1. Pendant le délai 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 le fonctionnement du produit. Le principe de base ici est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manière de manipuler le produit allant 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 doit le signaler 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 à compter du 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 récupérer lui-même le produit. Le consommateur a en tout état de cause respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, si cela est raisonnablement possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.

5. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas signalé que le consommateur doit supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il supportera lui-même les frais, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement expressément demandé que la fourniture du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui n'ont pas été préparés à la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant la période de réflexion, le Le consommateur est le L'entrepreneur doit 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 exécution 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 qui n'ont pas été préparés à la vente en volume ou en quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :
   a. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou ;
   b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la livraison totale ou partielle d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
   a. avant la livraison de celui-ci, il n'a pas expressément accepté de commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;
   b. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou
   c. l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront résiliés 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 par voie électronique, il enverra immédiatement une confirmation 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 lui a notifié la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de retirer lui-même le produit, il peut attendre avec 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.
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 une méthode de livraison plus chère que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'a pas à rembourser les frais supplémentaires pour la méthode la plus chère.

**Article 10 – Exclusion du droit de rétractation**

L'entrepreneur peut exclure du droit de rétractation les produits et services suivants, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps pour la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation
2. Accords conclus lors d'une enchère publique. Une enchère publique s'entend d'une méthode de vente dans laquelle des produits, des contenus numériques et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou qui a la possibilité d'être personnellement présent à l'enchère, sous la direction de un commissaire-priseur, et où l'adjudicataire est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Contrats de service, après exécution complète du service, mais seulement si :
   a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
   b. le consommateur a déclaré qu'il perdra son droit de rétractation dès que l'entrepreneur aura pleinement exécuté le contrat ;
4. Les contrats de service pour la fourniture d'hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et à des fins autres que résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
5. Les accords relatifs aux activités de loisirs, si l'accord prévoit une date ou une période spécifique pour sa mise en œuvre ;
6. 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 ;
7. Produits qui se détériorent rapidement ou ont une durée de conservation limitée ;
8. Produits scellés qui ne conviennent pas au retour pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le scellé a été rompu après la livraison ;
9. Les produits qui sont irrévocablement mélangés avec d'autres produits après la livraison de par leur nature ;
10. 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 aucune influence;
11. Enregistrements audio, vidéo et logiciels scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
12. Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
13. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
    a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
    b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation.

**Article 11 – Le prix**

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, sauf en cas de modification de prix résultant de modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des prix variables pour des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que 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 dispositions ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :
   a. ils sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales ; ou
   b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

**Article 12 – Respect du contrat et garantie complémentaire**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou de convivialité et aux dispositions légales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. /ou les réglementations gouvernementales. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits et réclamations légaux que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu de l'accord si l'entrepreneur n'a pas respecté sa partie de l'accord.
3. Une garantie supplémentaire s'entend de tout engagement de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou producteur dans lequel il accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qui est légalement requis dans le cas où il n'a pas rempli sa part de les obligations, l'accord.

**Article 13 – Livraison et exécution**

1. L'entrepreneur apportera 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.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.
3. Dans le respect de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées rapidement mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison différent n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou 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 a droit à toute indemnisation.

4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant que le consommateur a payé.
5. Le risque de dommages et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

**Article 14 – Durée des transactions : durée, annulation et prolongation**
*Annulation:*

1. Le consommateur peut à tout moment conclure un accord conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services.
   annuler en respectant les règles d'annulation convenues et un préavis d'un mois au maximum.
2. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment vers la fin de la durée déterminée, dans le respect des conditions convenues. les règles d'annulation et un délai de préavis d'un mois maximum.
3. Le consommateur peut conclure les accords visés aux paragraphes précédents :
   - annuler à tout moment et ne se limitent pas à l'annulation à un moment précis ou dans une période déterminée ;
   - au moins résilier de la même manière qu'elles ont été conclues par lui ;
   - toujours résilier avec le même délai de préavis que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

*Extension:*

1. Un accord conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être tacitement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.
2. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens et hebdomadaires peut être tacitement prolongé pour une durée déterminée de trois mois au maximum, si le consommateur a prolongé cela peut résilier le contrat vers la fin de la prolongation avec un préavis d'un mois au maximum.
3. Un accord qui a été conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être prolongé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur est autorisé à résilier à tout moment avec un préavis d'au plus plus d'un mois. Le délai de préavis est de trois mois au maximum si l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires.
4. Un accord à durée limitée pour la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas tacitement reconduit et prend fin automatiquement après la période d'essai ou d'introduction.

*Durée:*

1. Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment après un an avec un préavis d'un mois au maximum, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue. . à reporter.

**Article 15 – Paiement**

1. Sauf disposition contraire du contrat ou des conditions supplémentaires, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation, ou en l'absence de délai de rétractation dans les 14 jours jours après la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de service, ce délai court le jour suivant 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, dans les conditions générales, de payer plus de 50 % d'avance. Lorsqu'un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit quant à l'exécution de la commande ou des services concernés avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou déclarés à l'entrepreneur.
4. Si le consommateur ne remplit pas ses obligations de paiement à temps, après qu'il a été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour continuer à remplir ses obligations de paiement, après échec à payer dans ce délai de 14 jours, les intérêts légaux seront dus sur le montant encore dû et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement 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 et pourcentages indiqués en faveur du consommateur.

**Article 16 – Procédure de réclamation**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. 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.
3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans un délai de 14 jours avec un avis 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 plainte sur la page consommateur du site Web de Stichting Webshop Keurmerk (https://www.keurmerk.info/en/consumers/complaint/). l'entrepreneur concerné ainsi qu'à Stichting Webshop Keurmerk.

5. Si la réclamation ne peut être résolue en consultation mutuelle dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois suivant le dépôt de la réclamation, un différend surviendra et sera soumis à la procédure de règlement des différends.

**Article 17 – Litiges**

1. Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
2. Les différends entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la conclusion ou la mise en œuvre d'accords concernant les produits et services à livrer ou à livrer par cet entrepreneur peuvent, dans le respect des dispositions ci-dessous, être soumis à la fois par le consommateur et l'entrepreneur à la boutique en ligne du Comité des litiges, PO Box 90600, 2509 LP, La Haye (www.sgc.nl).
3. Un litige ne sera traité par la Commission des litiges que si le consommateur a préalablement soumis sa réclamation à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.
4. Au plus tard douze mois après la naissance du litige, celui-ci doit être soumis par écrit à la Commission des litiges.
5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix. Si l'entrepreneur souhaite le faire, le consommateur devra indiquer par écrit dans les cinq semaines suivant une demande écrite à cet effet par 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'est pas informé du choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur est en droit de soumettre le litige au tribunal compétent.
6. La Commission des litiges prend une décision dans les conditions fixées par le règlement de la Commission des litiges (http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop). Les décisions de la Commission des litiges sont prises par voie d'avis contraignant.
7. La commission des litiges ne traitera pas un litige ou interrompra le traitement si l'entrepreneur s'est vu accorder une suspension de paiement, a fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales, avant qu'un litige n'ait été traité par la commission au audience et un verdict final a été rendu.
8. Si, en plus de la Commission des litiges de la boutique en ligne, une autre commission des litiges reconnue ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Financial Services Complaints Institute (Kifid) est compétente, la Commission des litiges Stichting Webshop est compétente pour les litiges concernant principalement la méthode de vente ou de prestation de services à distance. L'approbation de l'approbation est préférée. Pour tous les autres litiges, l'autre commission des litiges reconnue affiliée à la SGC ou au Kifid.

**Article 18 – Garantie de l'industrie**

1. Stichting Webshop Keurmerk garantit le respect de l'avis contraignant de la Commission des litiges Stichting Webshop Keurmerk par ses membres, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis contraignant au tribunal pour examen dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie est réactivée si l'avis contraignant est resté en vigueur après examen par le tribunal et que le jugement dont il ressort est devenu définitif. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, ce montant sera payé au consommateur par Stichting Webshop Keurmerk. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront payés. Pour le dépassement, Stichting Webshop Keurmerk a l'obligation de faire ses meilleurs efforts pour s'assurer que le membre respecte l'avis contraignant.
2. L'application de cette garantie exige que le consommateur fasse un appel écrit à Stichting Webshop Keurmerk et qu'il transfère sa créance contre l'entrepreneur à Stichting Webshop Keurmerk.
   Poinçon de la boutique en ligne. Si la créance contre l'entrepreneur dépasse 10 000 €, il est proposé au consommateur de transférer sa créance dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 € à Stichting Webshop Keurmerk, après quoi cette organisation effectuera le paiement en son nom et à ses frais. devant les tribunaux pour satisfaire le consommateur.

**Article 19 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires**

Les dispositions supplémentaires ou dérogeant aux présentes conditions générales ne doivent pas être préjudiciables au 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 de Stichting Webshop Keurmerk**

1. Stichting Webshop Keurmerk ne modifiera pas les présentes conditions générales, sauf en consultation avec l'Association des consommateurs.
2. Les modifications apportées aux présentes conditions générales ne prendront effet qu'après leur publication de manière appropriée, étant entendu qu'en cas de modification applicable pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

**Adresse Stichting Webshop Poinçon :**
**Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam**