Conditions générales de Tropictrees B.V.

Table des matières :

Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité de l'entrepreneur
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - L'offre
Articele 5 - L'accord
Article 6 - Droit de retrait
Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation
Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents
Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Article 11 - Le prix
Article 12 - Garantie d'exécution et garantie supplémentaire
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Opérations de durée : durée, résiliation et prolongation
Article 15 - Paiement
Article 16 - Procédure de plainte
Article 17 - Litiges
Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes

Article 1 - Définitions

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

Contrat accessoire : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces articles, contenu numérique et/ou services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel.

Délai de rétractation : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;

Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

Jour : jour calendaire ;

Contenu numérique : données produites et livrées sous forme numérique ;

Contrat à long terme : un contrat qui prévoit la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période définie ;

Support de données durable : tout outil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une période adaptée à l'usage auquel elles sont destinées, et à pouvoir reproduire sans altération les informations stockées ;

Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;

Entrepreneur : la personne physique ou morale qui offre des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs à distance ;

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 du contrat, il est fait usage exclusif ou conjoint d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;

Modèle de formulaire de rétractation : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales ;

Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord,

sans que le consommateur et l'entrepreneur aient à se réunir dans la même pièce au même moment ;

Article 2 - Identité de l'entrepreneur
Nom de l'entrepreneur :
Tropictrees B.V.
Pruisische Veldweg 220A
7552 AE Hengelo
Les Pays-Bas ;
Téléphone : 074-3490735
Courriel : info@tropictrees.nl
Chambre de commerce : 84826606
TVA : NL863394681B01
Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un régime de licence pertinent : le
les coordonnées de l'autorité de contrôle ;
Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :
- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il appartient ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou l'Espace économique européen où il a été décerné ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des indications sur le lieu et la manière dont ces règles professionnelles peuvent être consultées.

Article 3 - Applicabilité
Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur doit, avant la conclusion du contrat à distance, indiquer comment les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dans les meilleurs délais à la demande du consommateur.
Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement à l'alinéa 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 par le consommateur de manière simple sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement 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 envoyées par voie électronique ou autrement gratuitement à la demande du consommateur.
Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 - L'offre
Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement 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 au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les fautes évidentes ou les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les

droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - L'accord
Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont stipulées.
Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel 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 dissoudre le contrat.
Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur observera les mesures de sécurité appropriées.
L'entrepreneur peut, dans le cadre légal, se renseigner sur la capacité du consommateur à faire face à ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable de l'accord à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou d'assortir l'exécution de conditions particulières, tout en motivant sa décision.
L'entrepreneur envoie au consommateur, au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker 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 pour déposer une plainte ;
b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une notification claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
c. les informations sur les garanties et les services après-vente existants ;
d. 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.
En cas de transaction de durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de retrait
Pour les produits :
Le consommateur peut dissoudre un accord concernant l'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de raisons. Le professionnel peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner son ou ses motifs.
Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou par un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur :
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. Le professionnel peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de produits multiples avec des délais de livraison différents.
si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
en cas de contrats 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.
Dans le cas de services et de contenus numériques non fournis sur un support matériel :
Le consommateur peut dissoudre un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de raisons.
Le professionnel peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner son ou ses motifs.
Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion de l'accord.
Prolongation du délai de réflexion pour les produits, les services et le contenu numérique qui ne sont pas fournis sur un support matériel en cas de défaut d'information 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 modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire 12 mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées à l'alinéa précédent dans les douze mois suivant la date d'entrée en vigueur du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire quatorze jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion
Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera 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 fonctionnement du produit. Le principe de base est que le consommateur peut uniquement manipuler et inspecter le produit comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
Le consommateur n'est responsable que de la diminution de la valeur du produit résultant d'une manière de manipuler le 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 le professionnel 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 coûts y afférents
Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous informer (Tropictrees B.V. - Pruisische Veldweg 220A, 7552 AE Hengelo, klantenservice@tropictrees.nl, 074 - 349 0735) de votre décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration non équivoque par e-mail.
Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renverra le produit ou le remettra 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 renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, si possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.
Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi du produit. Si le professionnel n'a pas indiqué que le consommateur devait supporter ces coûts ou si le professionnel indique que le consommateur doit supporter lui-même ces coûts, le consommateur ne doit pas supporter les coûts de renvoi du produit.
Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement demandé expressément que

l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparée à la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant le délai de rétractation, le consommateur doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie de l'engagement rempli par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'engagement.
Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, non préparés pour la vente dans un volume ou une quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :
le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou ;
le consommateur n'a pas demandé expressément le commencement de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de rétractation.

Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si :
il n'a pas expressément consenti, avant sa livraison, à ce que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de réflexion ;
il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation lorsqu'il a donné son consentement ; ou le professionnel n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires sont dissous de plein droit.

Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
Si le professionnel permet la notification de la rétractation par le consommateur par voie électronique, il envoie une confirmation de la réception de cette notification sans délai dès réception.
L'entrepreneur rembourse tous les paiements du 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 lui notifie la rétractation. À moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre, pour effectuer le remboursement, d'avoir reçu le produit ou que le consommateur prouve qu'il a renvoyé le produit, la date la plus proche étant retenue.
L'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf si le consommateur accepte un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode le plus coûteux.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Le professionnel peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si le professionnel l'a clairement indiqué au moment de l'offre, ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :
Produits ou services dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant la période de rétractation.
Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une enchère publique est une

méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'opérateur à des consommateurs qui assistent ou ont la possibilité d'assister en personne à l'enchère, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle le soumissionnaire retenu est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services.
Les marchés de services, après la pleine exécution du service, mais seulement si :
l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation lorsque l'opérateur a pleinement exécuté le contrat ;
Les contrats de services portant sur la fourniture d'un logement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
Les contrats relatifs aux activités de loisirs, si le contrat 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 ;
Les produits qui se gâtent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
Les produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
Les produits qui, par leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison ;

Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison ;
Journaux, magazines ou périodiques, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
La livraison de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais seulement si :
l'exécution a commencé avec le consentement exprès et préalable du consommateur ; et
le consommateur a déclaré qu'il perdait 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, à l'exception des modifications de prix dues aux changements de taux de TVA.
Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que tous les prix mentionnés sont des prix cibles seront mentionnés dans l'offre.
Les augmentations de prix dans un délai de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
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 résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou
b. le consommateur est autorisé à 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 incluent la TVA.
6. Les codes de réduction ne peuvent pas être combinés. En d'autres termes, un seul code de réduction valide par transaction sera déduit du montant de la commande. Les codes de réduction

ne seront pas déduits des articles déjà réduits.

Article 12 - Respect de la convention et garantie complémentaire

Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales existantes à la date de conclusion du contrat. Si cela est convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

Une garantie supplémentaire fournie par le professionnel, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel sur la base du contrat si ce dernier n'a pas rempli sa part du contrat.

Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement de l'entrepreneur, de son fournisseur, de l'importateur ou du fabricant dans lequel il accorde au consommateur certains droits ou prétentions qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire au cas où il n'aurait pas rempli sa part du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution

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

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

Sous réserve de ce qui est stipulé à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après que la commande a été passée. Dans ce cas, le consommateur a le droit de dissoudre l'accord sans frais et le droit à d'éventuels dommages et intérêts.

Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.

Le risque d'endommagement 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 connu de l'entrepreneur, sauf accord contraire explicite

.

Article 14 - Opérations de durée : durée, résiliation et renouvellement

Résiliation :

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, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis maximal d'un mois.

Le consommateur peut résilier un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment à la fin de la durée déterminée, conformément aux règles de résiliation applicables et moyennant un préavis qui ne dépasse pas un mois.

Les consommateurs peuvent résilier les accords visés aux paragraphes précédents :

- prendre fin à tout moment et ne pas se limiter à une résiliation à un moment précis ou pendant une période déterminée ;
- au moins les terminer de la même manière qu'il les a conclus ;
- se terminent toujours avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

Renouvellement :

Un accord conclu pour une durée déterminée, qui s'étend à la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, ne peut être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.

Contrairement à l'alinéa précédent, un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la livraison régulière de journaux quotidiens et hebdomadaires et de magazines peut être renouvelé tacitement pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat renouvelé vers la fin du renouvellement avec un préavis n'excédant pas un mois.
Un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment avec un préavis qui ne dépasse pas un mois. Le délai de préavis ne doit pas dépasser trois mois si le contrat porte sur la livraison régulière de journaux ou de magazines quotidiens ou hebdomadaires, mais moins d'une fois par mois.
Un contrat à durée déterminée pour la fourniture régulière de quotidiens ou d'hebdomadaires et de magazines à titre d'introduction (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas tacitement poursuivi et prend fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou d'introduction.
Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment après un an avec un préavis n'excédant pas un mois, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 - Paiement
Sauf disposition contraire du contrat ou des conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de service, cette période commence le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.
Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais obliger le consommateur à payer plus de 50 % d'avance. Lorsque le paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services en question avant le paiement anticipé stipulé.
Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
Si le consommateur ne s'acquitte pas en temps voulu de sa ou ses obligations de paiement, il est, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que celui-ci lui a accordé un délai de 14 jours pour s'acquitter encore de ses obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, redevable des intérêts légaux sur le montant dû et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. 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 €. Le propriétaire peut s'écarter des montants et pourcentages mentionnés dans l'intérêt du consommateur.

Article 16 - Procédure de plainte
L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte suffisamment connue et traite les plaintes conformément à cette procédure.
Les plaintes concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts, décrits de manière complète et claire.
Les plaintes soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de traitement vraisemblablement plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Si la plainte ne peut être résolue d'un commun accord dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois qui suivent la présentation de la plainte, il y a un différend qui est soumis à la procédure de règlement des différends.

Article 17 - Litiges

Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
Les litiges entre le Consommateur et l'Entrepreneur concernant la formation ou l'exécution des contrats relatifs aux produits et services à livrer ou qui ont été livrés par cet Entrepreneur peuvent être soumis au Geschillencommissie Webshop, Postbus 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl) en respectant les dispositions ci-dessous.
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.
Au plus tard douze mois après la naissance du litige, celui-ci doit être soumis par écrit au Comité des litiges.
Si le consommateur souhaite soumettre un litige au Comité des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix. Lorsque l'entrepreneur souhaite le faire, le consommateur devra exprimer par écrit, dans un délai de cinq semaines après une demande écrite de l'entrepreneur, s'il souhaite ou non que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur n'entend pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, il a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent.
Le Comité des litiges statue dans les conditions fixées par le règlement du Comité 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.
Le Comité des litiges ne traitera pas ou cessera de traiter un litige si l'Entrepreneur s'est vu accorder un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales avant qu'un litige ait été traité par le Comité en session et qu'une décision finale ait été rendue.
Si, outre la Geschillencommissie Webshop, une autre commission des litiges reconnue par ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) est compétente, la Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk aura la préférence sur la Geschillencommissie Webshop Keurmerk pour les litiges concernant principalement la méthode de vente à distance ou la prestation de services. Pour tous les autres litiges, l'autre commission des litiges reconnue par la SGC ou affiliée à Kifid.
Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes
Les dispositions complémentaires et/ou les dérogations aux présentes conditions générales ne peuvent pas se faire au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou enregistrées de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données à long terme.