

Conditions générales Soolutions E-commerce B.V.

Table des matières :

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité des Soolutions
- 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 y afférents
- Article 9 - Obligations de Soolutions en cas de rétractation
- Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 11 - Le prix
- Article 12 - Prestations et garantie supplémentaire
- Article 13 - Livraison et exécution
- Article 14 - Paiement
- Article 15 - Service d'installation
- Article 16 - Accord avec l'Installateur
- Article 17 - Paiement via le Configurateur
- Article 18 - Examen de l'installateur
- Article 19 - Responsabilité générale
- Article 20 - Configurateur de responsabilité
- Article 21 - Opérations de durée; Durée, résiliation et prorogation
- Article 22 - Procédure de réclamation
- Article 23 - Litiges
- Article 24 - Dispositions complémentaires ou divergentes

Dispositions générales

Article 1 - Définitions

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

1. **Contrat supplémentaire:** un accord par lequel le Client acquiert des Produits, du contenu numérique et/ou des Services dans le cadre d'un contrat à distance et ces articles, contenus numériques et/ou Services sont fournis par Soolutions ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et Soolutions.
2. **Délai de réflexion :** le délai dans lequel le Consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. **Soolutions:** le fournisseur des produits et services, établi à Utrecht, avec le numéro de chambre de commerce 60162589.
4. **Configurateur:** l'environnement numérique de Soolutions dans lequel le client peut rassembler toutes les nécessités pour l'achat de stations de charge et de câbles de

charge sur la base de ses souhaits et de ses besoins et dans lequel le client a la possibilité d'avoir un accord séparé pour l'installation de la station de charge établi avec un installateur.

5. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
6. **Jour** : jour calendaire.
7. **Service** : un Service acheté auprès de Solutions, n'étant pas le service d'installation via l'Installateur.
8. **Contenu numérique**: données produites et fournies sous forme numérique.
9. **Contrat de prestation continue** : un accord qui s'étend à la livraison régulière de Produits, Services et/ou contenus numériques pendant une certaine période.
10. **Support de données durable**: tout outil – y compris le courrier électronique – qui permet au consommateur ou à Solutions de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permet une consultation ou une utilisation future pendant une période adaptée à la finalité pour laquelle les informations sont destinées et qui permet une reproduction inchangée des informations stockées.
11. **Droit de rétractation**: la possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance dans le délai de réflexion.
12. **Installateur** : personne physique ou morale qui offre des services d'installation et d'inspection dans le domaine des bornes de recharge et accessoires.
13. **Client** : la personne physique ou morale qui a acheté des Produits et/ou Services auprès de Solutions ou a l'intention de le faire.
14. **Contrat à distance** : contrat conclu entre Solutions et le Client dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de Produits, de contenus numériques et/ou de Services, par lequel, jusqu'à la conclusion du contrat, l'exclusivité ou la co-utilisation est faite d'une ou plusieurs techniques de communication à distance.
15. **Produit(s)** : biens meubles achetés auprès de Solutions.
16. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales.
17. **Technique de communication à distance**: moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat, sans que le client et Solutions aient à être ensemble dans la même pièce en même temps.

Article 2 – Identité des Solutions

Solutions E-commerce B.V.

Bravo 16,

3543 AE, Utrecht

Numéro de téléphone : 085-06 04 784

Adresse e-mail : klantenservice@solutions.shop

Numéro de chambre de commerce: 60162589

Numéro d'identification TVA : NL8537.90.267

Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de Soolutions et à tout contrat à distance conclu entre Soolutions et le Client.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du Client. Si cela n'est pas raisonnablement possible, Soolutions indiquera avant la conclusion du contrat à distance comment les conditions générales peuvent être consultées chez Soolutions et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du client par voie électronique de manière à pouvoir être facilement stocké par le client sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être lues électroniquement et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du client par voie électronique ou autre.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le client peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Conclusion de l'accord

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 appréciation de l'offre par le Client. Si Soolutions utilise des images, celles-ci constituent une représentation fidèle des Produits, Services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs évidentes ou les erreurs dans l'offre ne lient pas Soolutions.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le client quels droits et obligations sont attachés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 – L'accord

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le Client de l'offre et du respect des conditions qui y sont énoncées.
2. Si le Client a accepté l'offre par voie électronique, Soolutions 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 Soolutions, le Client qui est également un Consommateur peut résilier le contrat.
3. Si l'accord est conclu par voie électronique, Soolutions prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique

des données et assurer un environnement Web sécurisé. Si le Client peut payer par voie électronique, Solutions respectera les mesures de sécurité appropriées.

4. Solutions peut s'informer dans des cadres juridiques – si le client peut remplir ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, Solutions a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, elle est en droit de refuser une commande ou une demande, motivée, ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.
5. Au plus tard lors de la livraison du Produit, du Service ou du contenu numérique au Client, Solutions enverra les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que ces informations puissent être stockées par le Client de manière accessible sur un support de données durable :
 - a. l'adresse de visite de l'agence Solutions où le Client peut se rendre avec des réclamations;
 - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le Client qui est également un 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 ;
 - d. le prix toutes taxes comprises du Produit, Service ou 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 de l'accord 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 étendue, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Délai de réflexion et droit de rétractation

Article 6 – Droit de rétractation

Cet article ne s'applique qu'au Client qui est également considéré comme un Consommateur. Pour le Client qui n'est pas considéré comme un Consommateur, la rétractation est exclue.

Pour les produits :

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de raisons. Solutions peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais il n'est pas obligé d'indiquer sa (ses) raison(s).

2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le lendemain de la réception du Produit par le Consommateur, ou d'un tiers désigné à l'avance par le Consommateur, qui n'est pas le transporteur, 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. Solutions peut, sous réserve d'en avoir clairement informé le Consommateur préalablement au processus de commande, refuser une commande de plusieurs Produits avec un délai de livraison différent.
 - b. 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 ;
 - c. dans le 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 :

3. 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 matériel pendant au moins 14 jours sans donner de raisons. Solutions peut demander au Consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut l'obliger à indiquer sa (ses) raison(s).
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion de l'accord.

Délai de réflexion prolongé pour les Produits, Services et contenus numériques qui n'ont pas été fournis sur un support matériel en cas de défaut d'information sur le droit de rétractation :

5. Si Solutions n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
6. Si Solutions a fourni au Consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le Consommateur a reçu cette information.

Article 7 – Obligations du Consommateur pendant le délai de réflexion

Cet article ne s'applique qu'au Client qui est également considéré comme un Consommateur. Pour le Client qui n'est pas considéré comme un Consommateur, la rétractation est exclue.

1. Pendant la période de réflexion, le Consommateur manipulera le Produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le Produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit. Le point de

départ 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 manipulation du Produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si Solutions 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 et frais y afférents

Cet article ne s'applique qu'au Client qui est également considéré comme un Consommateur. Pour le Client qui n'est pas considéré comme un Consommateur, la rétractation est exclue.

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le signalera à Solutions dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière dénuée d'ambiguïté.
2. Dans les meilleurs délais, mais dans les 14 jours suivant la notification visée au paragraphe 1, le Consommateur retourne le Produit ou le remet à (un représentant autorisé de) Solutions. Cela n'est pas nécessaire si Solutions a proposé de retirer le Produit elle-même. Le Consommateur a dans tous les cas respecté le délai de retour s'il retourne le Produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le Consommateur retourne le Produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par Solutions.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le Consommateur supporte les frais directs de retour du Produit. Si Solutions n'a pas notifié que le consommateur doit supporter ces coûts ou si Solutions indique qu'elle supportera elle-même les coûts, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour.
6. Si le Consommateur se rétracte après avoir d'abord demandé expressément 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 le délai de réflexion, le Consommateur doit à Solutions un montant proportionnel à la partie de l'obligation remplie par Solutions au moment de la rétractation, par rapport à la pleine exécution de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution des services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui n'ont pas été préparés à la vente dans un volume ou une quantité limités, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si:
 - a. Solutions le consommateur n'a pas fourni 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 fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si:
 - a. avant sa livraison, il n'a pas expressément consenti au début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion;
 - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation en donnant son consentement; ou
 - c. Solutions n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
 9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires seront résiliés de plein droit.

Article 9 – Obligations de Solutions en cas de rétractation

Cet article ne s'applique qu'au Client qui est également considéré comme un Consommateur. Pour le Client qui n'est pas considéré comme un Consommateur, la rétractation est exclue.

1. Si Solutions permet au Consommateur de notifier sa rétractation par voie électronique, il enverra immédiatement un accusé de réception dès réception de cette notification.
2. Solutions remboursera tous les paiements effectués par le Consommateur, y compris les frais de livraison facturés par Solutions 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 Solutions ne propose de retirer le Produit elle-même, il peut attendre pour rembourser jusqu'à ce qu'il ait reçu le Produit ou jusqu'à ce que le Consommateur prouve qu'il a retourné le Produit, selon la première éventualité.
3. Solutions utilise le même moyen de paiement que le Consommateur a utilisé pour le remboursement, sauf si le Consommateur accepte un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le Consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, Solutions n'a pas à rembourser les frais supplémentaires pour la méthode la plus chère.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

Solutions peut exclure les Produits et Services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si Solutions 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 à des fluctuations du marché financier sur lesquelles Solutions n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation ;
2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Par vente aux enchères publiques, on entend une méthode de vente par laquelle des Produits, du contenu numérique et/ou des Services sont proposés par Solutions au Consommateur qui est personnellement présent ou a la possibilité d'être personnellement présent à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'adjudicataire est tenu d'acheter les Produits, le contenu numérique et/ou les Services ;
3. Contrats de service, après la pleine exécution du Service, 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 dès que Solutions a pleinement exécuté le contrat ;
4. Contrats de services pour la fourniture d'hébergement, si une certaine date ou période d'exécution est prévue dans le contrat 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, s'ils prévoient une certaine date ou période d'exécution;
6. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique;
7. Les produits qui se gâtent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée;
8. Les Produits scellés qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
9. Les Produits qui sont irrévocablement mélangés avec d'autres Produits après la livraison en raison de leur nature ;
10. Les 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 Solutions n'a aucune influence;
11. Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison;
12. Journaux, magazines 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 perdait ainsi son droit de rétractation.

[Le produit et la livraison](#)

Article 11 – Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des Produits et/ou Services proposés ne seront pas augmentés, sauf en cas de modification des prix due à des modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, Solutions peut proposer des Produits ou Services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels Solutions n'a aucune influence, avec des prix variables. Cela est lié aux fluctuations et au fait que tous les prix indiqués sont des prix cibles sont indiqués dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si Solutions l'a stipulé et :
 - a. ceux-ci sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales; ou
 - b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat avec effet à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans l'offre de Produits ou Services incluent la TVA.

Article 12 – Exécution et garantie supplémentaire

1. Solutions garantit que les Produits et/ou Services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de conclusion du contrat. En cas d'accord, Solutions garantit également que le Produit est adapté à une utilisation autre que normale.
2. Une garantie supplémentaire fournie par Solutions, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir contre Solutions sur la base du contrat si Solutions n'a pas rempli sa part du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend toute obligation de Solutions, de son fournisseur, importateur ou producteur dans laquelle elle accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire dans le cas où il n'a pas rempli sa part du contrat.

Article 13 – Livraison et exécution

1. Solutions apportera le plus grand soin possible lors de la réception et de l'exécution des commandes de Produits et lors de l'évaluation des demandes de fourniture de Services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le Client a communiquée à Solutions.
3. Dans le respect de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, Solutions exécutera les commandes acceptées rapidement mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas ou seulement partiellement être exécutée, le Client en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à toute indemnisation.
4. Après dissolution conformément au paragraphe précédent, Solutions remboursera immédiatement le montant payé par le Client.

5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des Produits incombe à Solutions jusqu'au moment de la livraison au Client ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de Solutions, sauf convention contraire expresse.

Article 14 – Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou conditions supplémentaires, les montants dus par le client 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 fourniture d'un Service, ce délai commence le lendemain du jour suivant la réception par le Consommateur de la confirmation de l'accord.
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% à l'avance. Si un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services concernés avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.
3. Le Client a l'obligation de signaler sans délai à Solutions les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou déclarés.
4. Si le Client ne remplit pas ses obligations de paiement à temps, après avoir été informé par Solutions du retard de paiement et que Solutions a accordé au Client un délai de 14 jours pour encore honorer ses obligations de paiement, après défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, les intérêts légaux sont dus sur le montant restant dû et Solutions est en 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,=. Solutions peut s'écarter des montants et pourcentages susmentionnés au profit du consommateur.

[Le contrat d'installation](#)

Article 15 – Service d'installation

1. Solutions offre au Client via son Configurateur la possibilité de choisir un Installateur pour l'Installation d'un Produit. Solutions n'a qu'un rôle de facilitateur et ne saurait donc être tenue responsable des actes ou omissions d'un Installateur lors de l'installation du Produit.
2. Le client conclut un contrat séparé avec l'installateur via le configurateur. Solutions n'est pas partie (au contrat). Il ne fait que mettre en relation le Client avec l'Installateur. Solutions ne peut donc être tenu responsable de l'acceptation et de l'exécution de la mission à l'Installateur.
3. L'Installateur acceptera la commande du Client d'effectuer l'Installation au Client dans les 24 heures. Si l'Installation n'est pas acceptée à temps ou est refusée par l'Installateur, Solutions offre au Client la possibilité de choisir un autre Installateur. Solutions n'est pas responsable de toute différence de prix.

4. Soolutions sélectionne les installateurs affichés dans le configurateur avec le plus grand soin en fonction de la formation et de l'expérience. Toutefois, l'offre et les conditions de conclusion d'un contrat d'installation émanent de l'installateur. Soolutions n'est pas responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de l'offre. Son rôle se limite à rapprocher le Client et l'Installateur.
5. Soolutions n'est pas non plus responsable de l'exactitude d'un Avis publié par le Client au sujet d'un Installateur. Soolutions ne peut pas et ne veut pas influencer un avis.

Article 16 – Accord avec l'Installateur

1. Les contrats entre le Client et l'Installateur sont conclus après que le Client a choisi l'Installateur dans le Configurateur, a accepté les Conditions Générales de l'Installateur et que l'Installateur a accepté la mission. Il s'agit d'un contrat d'installation distinct auquel Soolutions ne sera pas ou ne deviendra pas partie.
2. Le Client accepte l'offre et les conditions générales de l'Installateur via le Configurateur. La relation juridique entre le Client et l'Installateur est régie par l'offre et les conditions générales.
3. Soolutions n'est pas responsable de l'exécution du contrat ou de l'exécution de toute autre obligation de l'Installateur envers le Client. Soolutions n'a aucun contrôle sur l'exécution et la qualité de l'Installation. Le Client garantit Soolutions contre toute réclamation de tiers liée à ces questions.
4. Soolutions décline toute responsabilité pour les dommages résultant de la (incorrecte) exécution de l'installation par l'installateur.
5. Si et dans la mesure où le contrat entre le Client et l'Installateur doit être modifié après sa conclusion à l'initiative du Client, cela n'aura lieu que via Soolutions dans le cadre de l'article 16 des présentes conditions générales. Le Client n'a pas le droit de s'adresser à l'Installateur en dehors de Soolutions pour modifier le contrat. Le client est autorisé à convenir avec l'installateur d'activités individuelles qui ne peuvent pas (également) être organisées via Soolutions.

Article 17 – Paiement via le Configurateur

1. Le Client accepte que le paiement de l'installation soit effectué via (le Configurateur de) Soolutions et soit reçu par Soolutions. Il n'y aura pas de paiement direct à l'installateur.
2. Le paiement s'effectue par paiement d'un montant total incluant tous les Produits ou Services achetés via Soolutions. Soolutions ne devient donc pas partie à l'accord entre le Client et l'Installateur. Soolutions n'assume également aucune obligation ou responsabilité en ce qui concerne l'exécution de l'installation.
3. (En outre) le paiement à l'Installateur par Soolutions aura lieu dans les 30 jours suivant l'enregistrement de l'installation par le Client et l'Installateur.

Article 18 – Examen de l'installateur

1. Une fois l'installation terminée, il sera demandé au Client de publier un Avis sur les travaux par l'Installateur. La Revue consistera à donner des étoiles.

2. Le Client garantit que l'Avis est donné de bonne foi et véridique et garantit Soolutions contre toute réclamation d'un tiers à cet égard.
3. Soolutions ne supprimera pas un Avis, sauf si, de l'avis de Soolutions, il apparaît que l'Avis est incorrect, peu fiable ou indubitablement illégal.

Responsabilité Soolutions

Article 19 – Responsabilité générale

1. Soolutions décline toute responsabilité dans les cas mentionnés ci-dessous dans cet article. Ceci s'applique à tout motif de responsabilité éventuelle.
2. La responsabilité pour les dommages directs est à tout moment limitée à un pourcentage maximum de 50% du montant de la facture (hors TVA) de (la partie de) le produit ou service concerné qui a été facturé au client.
3. Soolutions décline toute responsabilité pour les dommages indirects du Client, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages consécutifs, la perte de chiffre d'affaires et/ou la perte de profit.
4. Soolutions n'est en aucun cas responsable des dommages en cas de force majeure.
5. Le client n'a jamais le droit de suspendre l'obligation de paiement ou de compenser une éventuelle demande d'indemnisation, sauf si le client peut également être considéré comme un consommateur.
6. Toute demande éventuelle d'indemnisation devient caduque si et dès qu'un an s'est écoulé depuis la livraison du Produit ou Service concerné sans que la réclamation ait été soumise par écrit à Soolutions.
7. Ce qui précède n'affecte pas la responsabilité de Soolutions en raison d'une intention ou d'une imprudence délibérée.
8. Le Client garantit Soolutions contre toute réclamation de tiers concernant le Produit ou Service, plus particulièrement de la part des Installateurs.
9. Le Client doit limiter au maximum tout dommage.

Article 20 – Configurateur de responsabilité

1. Dans le Configurateur, Soolutions présente au Client les meilleures options pour ses souhaits et/ou sa situation en fonction des informations fournies par le Client et/ou de ses préférences. Le Client est à tout moment responsable de l'exactitude de ces informations et/ou préférences.
2. Soolutions n'est en aucun cas responsable (de l'exactitude des) informations et/ou préférences fournies par le Client, des options qui en découlent et des choix ultérieurs effectués par le Client, ni des conséquences de celles-ci.

Article 21 – Opérations de durée : durée, résiliation et prolongation

1. Le Client peut résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de Produits (y compris l'électricité) ou de Services, à tout moment dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.

2. Le Client 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 règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
3. Le Client peut conclure les contrats visés aux paragraphes précédents :
 - résilier à tout moment et ne pas être limité à la résiliation à un moment précis ou dans une certaine période;
 - prendre fin au moins de la même manière qu'il les a conclues;
 - toujours résilier avec le même délai de préavis que Solutions a stipulé pour elle-même.
4. Un contrat 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.
5. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de quotidiens, d'actualités et d'hebdomadaires et de magazines peut être reconduit tacitement pour une période déterminée pouvant aller jusqu'à trois mois, si le client peut résilier ce contrat prolongé vers la fin de la prolongation avec un préavis d'un mois maximum.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de Produits ou Services ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le Client peut résilier à tout moment avec un préavis ne dépassant pas un mois. Le délai de préavis est de trois mois maximum dans le cas où l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, des quotidiens, des nouvelles et des journaux et magazines hebdomadaires.
7. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le Client peut résilier le contrat à tout moment après un an avec un préavis ne dépassant pas un mois, à moins que le raisonnable et l'équité ne s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Plaintes et litiges

Article 22 – Procédure de réclamation

1. Solutions dispose d'une procédure de plainte suffisamment médiatisée et traite la plainte conformément à cette procédure de plainte.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises de manière complète et claire à Solutions dans un délai raisonnable après que le Client a découvert les défauts.
3. Les réclamations soumises à Solutions 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, Solutions répondra dans le délai de 14 jours avec un message de réception et une indication du moment où le Client peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Article 23 – Litiges

1. Les accords entre Soolutions et le client auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le Client réside à l'étranger.
2. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.

Article 24 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

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

Annexe I: Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- **À: Soolutions E-commerce B.V.**

Proostwetering 16, Utrecht

klantenservice@solutions.shop

- Je/Nous* vous informons par la présente que je/Nous* avons conclu notre accord concernant

la vente des produits suivants : [Désignation du produit]*

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

la fourniture du Service suivant : [Service de désignation]*,

révoquée/révoquée*

- Commandé le*/reçu le* [date de commande des Services ou de réception des Produits]
- [Nom du ou des consommateurs]
- [Adresse(s) Consommateur(s)]
- [Consommateur(s) de signature] (uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier)

* Supprimer ce qui ne s'applique pas ou remplir ce qui s'applique.