

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN LIGNE AUX CONSOMMATEURS

de

Sprengers Adviesgroep B.V.

Article 1 - Définitions

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

1. **Client** : la personne physique n'agissant pas dans le cadre de son commerce, son entreprise, son artisanat ou sa profession, et étant un consommateur au sens de la loi, à qui les produits sont vendus et livrés par le Vendeur ;
2. **Support de données durable** : tout dispositif – y compris le courrier électronique – grâce auquel le Client ou l'entrepreneur peut stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permette une consultation ou une utilisation ultérieure pendant une période adaptée à l'usage auquel les informations sont destinées, et rendant possible une reproduction inaltérée des informations stockées ;
3. **Contrat à distance** : le contrat conclu entre le Vendeur et le Client dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, dans lequel, jusqu'à la conclusion du contrat, il est exclusivement ou notamment fait usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
4. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle de formulaire qui peut être téléchargé sur le site Internet sur lequel le Client a passé sa commande.
5. **Vendeur** : la société à responsabilité limitée [de droit néerlandais] Sprengers Adviesgroep B.V., commerçant également sous les noms de Homelinen Labels, Passion for Linen et House in Style, établie à (5911 JB) Venlo, à l'adresse Houtstraat 9-11, immatriculée à la Chambre de Commerce sous le numéro de Chambre de commerce 24334094, le titulaire des présentes conditions générales, proposant dans ses boutiques en ligne au Client des produits des marques Passion for Linen et House in Style ;
6. **Technologie de communication à distance** : moyens pouvant être utilisés pour conclure un contrat, sans qu'il soit nécessaire que le consommateur et l'entrepreneur se trouvent ensemble dans la même pièce, au même moment.

Article 2 – Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, devis, relations juridiques relatives à un contrat à distance conclu entre le Vendeur et le Client.
2. Le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du Client par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le Client sur un support de données durable. Lorsque cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées et qu'elles peuvent par ailleurs être envoyées gratuitement par voie électronique ou de toute autre manière à la demande du Client.
3. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est nulle ou annulée, les autres dispositions des présentes conditions générales continueront de s'appliquer pleinement.
4. Le texte néerlandais des présentes conditions générales prévaut sur toute traduction de celles-ci.

Article 3 - L'offre

1. Sauf indication contraire expresse et écrite du Vendeur, l'ensemble des offres et/ou des devis du Vendeur sont sans engagement. Le Vendeur peut révoquer ou modifier une offre à tout moment.
2. L'ensemble des images/reproductions, spécifications, informations concernant le poids, les dimensions et la couleur et autres données figurant dans les offres et/ou les devis du Vendeur n'ont qu'une valeur indicative, n'engagent pas le Vendeur et ne peuvent en aucun cas donner lieu à une obligation d'indemnisation de la part du Vendeur.
3. Le Vendeur se réserve le droit de rectifier les fautes et/ou les erreurs matérielles/textuelles dans les offres et/ou les devis. Le Vendeur rejette toute responsabilité pour les conséquences d'erreurs matérielles/textuelles. Le Vendeur ne peut être tenu à son offre si l'offre et/ou le devis, ou toute partie de ceux-ci, contiennent une faute ou une erreur matérielle/textuelle.
4. L'ensemble des offres et des devis ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles et peuvent être modifiés ou retirés par le Vendeur à tout moment. Le Vendeur décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité d'un produit.

Article 4 – Le contrat

1. Le contrat prend effet au moment de l'acceptation de l'offre par le Client et de l'accomplissement des conditions qui l'accompagnent.
2. Le Vendeur confirme par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le Vendeur, le Client a la possibilité de résilier le contrat.
3. La confirmation visée au paragraphe 2 indique le numéro de commande et les autres détails de la commande du Client.
4. Si le Client n'a pas reçu de confirmation de la part du Vendeur ou si l'e-mail de confirmation ne reflète pas correctement la commande du Client, ce dernier doit alors contacter sans délai le service Clientèle du Vendeur.

Article 5 - Droit de rétractation

1. Le Client peut dissoudre un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans avoir à justifier sa décision.
2. Le délai de réflexion évoqué au paragraphe 1 commence à courir le jour suivant la réception du produit par le Client, ou par un tiers désigné au préalable par le Client, qui n'est pas le transporteur :
 - a. si le Client a commandé plusieurs produits en une seule commande : le jour où le Client, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. À condition d'en avoir clairement informé le Client avant le processus de commande, le Vendeur peut refuser une commande de plusieurs produits ayant des délais de livraison différents ;
 - b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties/pièces : le jour où le Client, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie/pièce ;

Article 6 - Obligations du Client pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de réflexion de l'article 5, paragraphe 1, le Client doit manipuler le produit et son emballage avec soin. Il ne doit déballer et n'utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement

du produit. Le Client ne peut manipuler et inspecter le produit que de la manière habituelle et autorisée dans un magasin.

2. Le Client est responsable de la dépréciation du produit découlant du non-respect des dispositions du paragraphe 1.

Article 7 - Exercice du droit de rétractation par le Client et coûts y afférents

1. Si le Client exerce son droit de rétractation, il en informera le Vendeur dans le délai de réflexion en adressant une notification claire en ce sens sur le site Internet sur lequel le Client a passé sa commande.
2. Le Client doit renvoyer le produit le plus rapidement possible, et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1.
3. Le Client retourne le produit avec tous les accessoires livrés, dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions fournies par le Vendeur.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice adéquat et en temps utile du droit de rétractation incombent au Client.
5. Les frais de renvoi du produit sont à la charge du Client.

Article 8 - Obligations du Vendeur en cas de rétractation

1. Après réception de la notification de rétractation, le Vendeur remboursera sans délai les sommes payées par le Client, et, au maximum dans les 14 jours suivant le jour où le produit retourné par le Client a été reçu par le Vendeur, à condition que, après inspection par le Vendeur, il s'avère que le Client a rempli les conditions évoquées aux articles 6 et 7.
2. Le Vendeur utilisera pour le remboursement le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, à moins que le Client ne consente à l'utilisation d'un autre moyen.

Article 9 - Le prix

1. Les prix indiqués dans l'offre de produits sont exprimés en euros, sont TVA comprise et hors frais d'expédition.
2. Les prix indiqués dans l'offre de produits ne comprennent pas les droits d'importation et autres frais en cas d'expédition à un Client établi en dehors de l'UE.
3. Les frais d'expédition sont fonction de l'adresse de livraison indiquée par le Client, de la taille et du poids du produit et du transporteur choisi. Les frais d'expédition sont indiqués séparément dans le cadre du processus de commande en ligne.

Article 10 - Garantie

1. L'ensemble des produits sont couverts par une garantie d'un an.
2. Si le Client demande à bénéficier de la garantie accordée, il est tenu de démontrer que cela intervient dans le délai prévu au paragraphe 1, par exemple en fournissant au Vendeur (une copie de) la confirmation de commande visée à l'article 4 paragraphe 2.
3. Le Client doit envoyer au Vendeur le produit pour lequel la garantie est invoquée afin de permettre au Vendeur d'examiner la demande de garantie.
4. Si la demande de garantie est acceptée par le Vendeur, il fournira un nouveau produit, réparera le produit livré ou remboursera au Client le prix d'achat prévu par le contrat portant sur le produit.
5. Si, lors de l'examen visé au paragraphe 4, il apparaît que le produit a fait l'objet d'une mauvaise utilisation et/ou d'un traitement ne respectant pas les consignes de l'étiquette de lavage et/ou les conseils de lavage, la demande de garantie ne sera pas

acceptée et le Client ne pourra pas invoquer le bénéfice des facultés offertes au paragraphe 4.

6. Une garantie supplémentaire fournie par le Vendeur, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne restreindra jamais les droits légaux ni ne réduira les créances que le Client peut faire valoir à l'encontre du Vendeur en vertu du contrat si le Vendeur a commis une faute contractuelle dans l'exécution de la partie du contrat lui incombant.

Article 11 - Livraison et exécution

1. Le lieu de livraison est l'adresse que le Client a fait connaître au Vendeur, laquelle adresse doit être facilement accessible.
2. Le Client accepte que le transporteur engagé par le Vendeur livre le produit à une adresse ou un point de retrait voisin si la livraison à l'adresse communiquée par le Client échoue pour quelque raison que ce soit.
3. Dans le cas où, conformément à l'article 11.2, la livraison a eu lieu à une adresse voisine ou à un point de retrait, le Client sera informé du lieu final de la livraison par le transporteur engagé par le Vendeur.
4. Le délai de livraison indiqué est un délai approximatif. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le Client en sera informé au plus tard 30 jours après que la commande a été passée. Le simple dépassement du délai de livraison ne donne aucun droit à indemnisation ni ne permet de résoudre le contrat. Le Client est tenu d'accepter les produits livrés.
5. Le Vendeur peut livrer la commande en plusieurs parties.
6. Sauf convention contraire expresse, le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe au Vendeur jusqu'au moment de la livraison au Client, à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance du Vendeur, ou à une adresse voisine, ou bien encore à un point de retrait au sens de l'article 11.2.
7. Dans le cas où le Client ne prend pas livraison du produit ou ne le retire pas en temps utile au lieu de livraison final pour quelque raison que ce soit, le Client devra alors supporter les frais de réexpédition du produit et, le cas échéant, les frais de la nouvelle livraison.

Article 12 - Paiement

Sauf convention expresse contraire, le Client doit payer à l'avance le montant dû au Vendeur. Après avoir reçu le paiement du Client, le Vendeur procède à la livraison des produits commandés.

Article 13 - Procédure de réclamation

1. Le Client est tenu d'inspecter immédiatement les produits livrés (ou de les faire inspecter) au moment de la livraison. S'il apparaît que le produit livré n'est pas le produit commandé, que le produit est défectueux ou incomplet, le Client doit alors signaler par écrit au Vendeur les défauts apparents ou les produits dont la livraison est erronée dans un délai raisonnable, et, au plus tard deux mois après la livraison. Les défauts non apparents doivent être signalés par écrit au Vendeur au plus tard deux mois après leur découverte. Le Client doit se conformer aux prescriptions ci-dessus sous peine de perdre son droit de réclamation.
2. Il est répondu aux réclamations présentées au Vendeur dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un temps de traitement dont le Vendeur prévoit qu'il sera plus long, le Vendeur répondra alors dans le délai de

14 jours par un avis de réception et l'indication du moment où le Client peut compter sur une réponse plus détaillée.

3. La mise en service des produits livrés après la découverte des défauts, les dommages survenus après la découverte des défauts, la constitution de droits et de charges sur ceux-ci et/ou la revente après la découverte des défauts éteignent entièrement le droit de réclamation et de retourner les produits.
4. Si la réclamation est justifiée, la commande sera à nouveau livrée ou le Client sera remboursé.

Article 14. Force majeure

1. En cas de force majeure, le Vendeur peut suspendre l'exécution des obligations lui incombant en vertu du contrat ou d'une partie de celui-ci pour la période pendant laquelle la situation de force majeure perdure. Dans un tel cas, le Client ne peut pas demander l'exécution du contrat ou la réparation de son dommage.
2. Par force majeure, on entend toute cause étrangère, ainsi que toute circonstance qui ne peut être raisonnablement supportée par le Vendeur, y compris, mais sans s'y limiter, un retard, la négligence ou l'inexécution contractuelle par les fournisseurs du Vendeur ainsi que par des personnes auxiliaires, les perturbations affectant Internet, les pannes de courant, les défaillances du trafic électronique et les défaillances ou modifications de la technologie fournie par des tiers, les difficultés de transport, les grèves, les mesures émanant des pouvoirs publics, les retards de livraison, le vol, la guerre, le terrorisme, les maladies du personnel, les défauts des équipements ou des transport et les épidémies.

Article 15. Délais de prescription / de forclusion

Par dérogation aux délais de prescription légaux, le délai de prescription de l'ensemble des créances et moyens de défense du Client à l'encontre du Vendeur est de 24 (vingt-quatre) mois à compter de la naissance de tels créances et moyens de défense.

Article 16 - Droit applicable et litiges

1. Les contrats entre le Vendeur et le Client auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
2. Tout litige liés aux contrats entre le Vendeur et le Client ou découlant de ceux-ci seront soumis aux tribunaux néerlandais.

Article 17 - Service à la Clientèle

Pour toute question concernant la commande, la présentation d'une réclamation ou d'une demande de garantie, le Client peut contacter le service Clientèle du Vendeur. Le service Clientèle est joignable au +31 (0)77 3031090, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 ou par le biais de l'adresse e-mail (applicable), à savoir info@passionforlinen.com ou info@houseinstyle.com.