

## Conditions générales d'utilisation de Thuiswinkel.org et de Hismith®.

Les présentes conditions générales de Thuiswinkel.org ont été élaborées en concertation avec l'Association des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination de l'autorégulation (CZ) du Conseil économique et social et entreront en vigueur le 1er juin 2014.

### Index :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité du professionnel

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre Article 5

- Le contrat

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Obligations des clients en cas de rétractation

Article 8 - Clients qui exercent leur droit de rétractation et coûts y afférents Article 9 -

Obligations des opérateurs en cas de rétractation

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Exécution du contrat et garantie

supplémentaire Article 13 - Livraison et mise en œuvre

Article 14 - Opérations à durée prolongée : durée, résiliation et prolongation Article 15 -

Paiement

Article 16 - Procédure de

réclamation Article 17 - Litiges

Article 18 - Garantie de branche

Article 19 - Dispositions complémentaires ou différentes

Article 20 - Modification des conditions générales de Thuiswinkel.org

### Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :

1. **Accord complémentaire** : un accord dans lequel un consommateur obtient des produits, du contenu numérique et/ou des services par le biais d'un contrat à distance, et un professionnel ou un tiers livre ces produits, ce contenu numérique et/ou ces services conformément à un accord entre ce tiers et le professionnel ;
2. **Délai de rétractation** : délai pendant lequel un consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : personne physique dont les actes ne sont pas accomplis pour des objectifs entrant dans le cadre d'un commerce, d'une profession ou d'une entreprise ;
4. **Jour** : jour calendaire ;
5. **Contenu numérique** : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Transaction de longue durée** : contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de services, dans le cadre duquel l'obligation de fourniture et/ou d'achat est étalée dans le temps ;
7. **Support durable** : tout moyen - y compris les courriers électroniques - permettant à un consommateur ou à un professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées en personne d'une manière qui en facilite l'utilisation ou la consultation ultérieure.

pendant une période conforme à l'objectif pour lequel l'information est destinée et qui facilite la reproduction inaltérée de l'information stockée ;

8. **Droit de rétractation** : possibilité pour un consommateur de renoncer à un contrat à distance pendant le délai de rétractation ;
9. **Commerçant** : une personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et qui offre des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services à des consommateurs à distance ;
10. **Contrat à distance** : contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé pour la vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, par le recours exclusif ou partiel à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'au moment de la conclusion du contrat inclus ;
11. **Modèle de formulaire de droit de rétractation** : le modèle européen de formulaire de droit de rétractation qui figure à l'annexe I des présentes conditions générales. Le professionnel n'est pas tenu de fournir l'annexe I si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation pour sa commande ;
12. **Technique de communication à distance** : moyens pouvant être utilisés pour la communication concernant l'offre faite par le professionnel et la conclusion d'un contrat, sans qu'il soit nécessaire que le consommateur et le professionnel se trouvent au même endroit au même moment.

## **Article 2 - Identité du commerçant**

Nom du commerçant : (nom selon les statuts, plus tout nom commercial) Adresse du siège

social et de la visite : Industrieweg 46-B, 2382NW, Zoeterwoude, Pays-Bas Numéro de

téléphone et heure(s) à laquelle le professionnel peut être contacté par téléphone :

0031-6-44 151 251 Du lundi au vendredi : 9h00 à 21h00

Adresse électronique : Support@hismith.nl

Numéro de la chambre de commerce :

73172111 Numéro d'identification TVA :

NL859385085B01

## **Article 3 - Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par un professionnel et à tout contrat à distance conclu entre un professionnel et un consommateur.
2. Avant la conclusion d'un contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées dans ses locaux et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, dans les plus brefs délais, à la demande de ce dernier.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, contrairement au paragraphe précédent, et avant la conclusion du contrat à distance, le consommateur recevra le texte de ces conditions générales par voie électronique, de manière à ce qu'il puisse facilement les stocker sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, l'endroit où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'à la demande du consommateur, elles lui seront envoyées gratuitement, soit par voie électronique, soit d'une autre manière.
4. Dans les cas où des conditions spécifiques liées à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent par analogie et le consommateur peut toujours invoquer la condition applicable qui lui est la plus favorable en cas d'incompatibilité des conditions générales.

#### **Article 4 - L'offre**

1. Si une offre est soumise à une durée de validité limitée ou à des conditions, cela sera explicitement mentionné dans l'offre.
2. 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 le professionnel utilise des illustrations, celles-ci représentent fidèlement les produits et/ou services proposés. Le professionnel n'est pas lié par des erreurs évidentes dans l'offre.
3. Toute offre contient des informations qui indiquent clairement au consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

#### **Article 5 - Le contrat**

1. Le contrat est conclu, sous réserve de ce qui est prévu au paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et où les conditions stipulées dans celle-ci sont remplies.
2. 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. Le consommateur peut résilier le contrat tant que l'acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et il garantira un environnement web sûr. Si le consommateur est en mesure de payer par voie électronique, le professionnel prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. Le professionnel peut obtenir des informations - dans les limites du cadre légal - sur la capacité du consommateur à s'acquitter de ses obligations de paiement, ainsi que sur des faits et des facteurs importants pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si ces recherches donnent au professionnel des raisons valables de refuser de conclure le contrat, il a le droit, de manière motivée, de rejeter une commande ou une demande ou d'en subordonner l'exécution à des conditions particulières.
5. Le professionnel transmet au consommateur, au plus tard lors de la livraison d'un produit, d'un service ou d'un contenu numérique, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker sur un support durable accessible :
  - a. l'adresse de l'établissement commercial du professionnel où le consommateur peut déposer une plainte ;
  - b. les conditions dans lesquelles le consommateur peut exercer son droit de rétractation et la méthode pour ce faire, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
  - c. des informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
  - d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; les frais de livraison dans la mesure où ils sont applicables, et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
  - e. les conditions de résiliation du contrat, si la durée du contrat est supérieure à un an ou si elle est indéterminée ;
  - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de droit de rétractation.
6. Dans le cas d'un contrat de longue durée, la stipulation du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

#### **Article 6 - Droit de rétractation**

##### *Lors de la livraison des produits*

1. Lors de l'achat de produits, un consommateur a le droit de résilier un contrat, sans donner de raisons, pendant une période d'au moins 14 jours. Le professionnel est autorisé à demander au consommateur la raison de cette résiliation, mais le consommateur n'est pas tenu d'indiquer sa ou ses raisons.
2. Le délai visé à l'al. 1 commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou un tiers désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, ou :
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. Le professionnel peut refuser une commande unique de plusieurs produits ayant des dates de livraison différentes, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande.
  - b. si la livraison d'un produit comporte plusieurs livraisons ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu la dernière livraison ou la dernière partie ;
  - c. pour les contrats de livraison régulière de produits au cours d'une période donnée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit.

*Lors de la fourniture de services et de contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel :*

3. Un consommateur a le droit de résilier un contrat, sans donner de raisons, pour la fourniture d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel pendant une période d'au moins quatorze jours. Le professionnel est autorisé à demander au consommateur la raison de cette résiliation, mais le consommateur n'est pas tenu d'indiquer sa ou ses raisons.
4. Le délai prévu à l'al. 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

*Prolongation du délai de rétractation pour les produits, services et contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel dans le cas où le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation :*

5. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations obligatoires sur le droit de rétractation ou si le modèle de formulaire n'a pas été fourni, le délai de rétractation prend fin douze mois après l'expiration du délai de rétractation initialement prévu sur la base des paragraphes précédents du présent article.
6. Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de rétractation initial, le délai de rétractation prend fin quatorze jours après la date à laquelle le consommateur a reçu les informations.

#### **Article 7 - Obligations des consommateurs pendant le délai de rétractation**

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur doit traiter le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour évaluer la nature, les caractéristiques et l'efficacité du produit. Le point de départ est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que de la même manière qu'il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit qui résulte d'une manipulation du produit autre que celle autorisée par le paragraphe 1. 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations obligatoires sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

#### **Article 8 - Consommateurs qui exercent leur droit de rétractation et coûts y afférents**

1. Le consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation le signale au professionnel, dans le délai de rétractation, au moyen du formulaire type pour le droit de rétractation ou d'une autre manière non équivoque.
2. Le plus rapidement possible, et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour du signalement visé au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet au (représentant du) professionnel. 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet au (à un représentant du) professionnel. Cela n'est pas nécessaire si le professionnel a proposé de récupérer le produit lui-même. En tout état de cause, le consommateur aura respecté le délai de renvoi des biens s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires pertinents, si cela est raisonnablement possible, dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le professionnel.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi du produit. Si le professionnel n'a pas déclaré que le consommateur devait supporter ces coûts ou si le professionnel indique qu'il est disposé à les supporter lui-même, le consommateur n'est pas tenu de supporter les coûts de renvoi des biens.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir demandé explicitement que le service fourni ou la livraison de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés pour la vente soient exécutés dans un volume limité ou une quantité donnée pendant la période de rétractation, le consommateur doit au professionnel une somme d'argent équivalente à la part du contrat que le professionnel a exécutée au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète du contrat.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la mise en œuvre de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non préparés pour la vente - dans un volume ou une quantité limités - ou pour la fourniture d'un chauffage central urbain, si.. :
  - a. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation, les frais payables en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de droit de rétractation, ou :
  - b. le consommateur n'a pas demandé explicitement le début de la mise en œuvre du service ou la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage central urbain pendant la période de rétractation.

8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, si :

- a. avant la livraison, il n'a pas explicitement accepté de commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ;
  - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation lors de l'octroi de sa permission ; ou
  - c. le professionnel a négligé de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. Si un consommateur exerce son droit de rétractation, tous les accords complémentaires sont légalement dissous.

#### **Article 9 - Obligations des opérateurs en cas de retrait**

1. Si le professionnel permet au consommateur de déclarer sa rétractation par voie électronique, il envoie immédiatement un accusé de réception après avoir reçu cette déclaration.
2. Le professionnel rembourse immédiatement le consommateur de tous les paiements, y compris les frais de livraison qu'il a facturés pour le produit retourné, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur a signalé la rétractation. Sauf dans les cas où le professionnel a proposé de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur prouve qu'il a renvoyé le produit, selon ce qui se produit en premier.
3. Pour tout remboursement, le professionnel utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé initialement par le consommateur, sauf si le consommateur convient d'un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison coûteux plutôt que le mode de livraison standard le moins cher, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison le plus coûteux.

#### **Article 10 - Exclusion du droit de rétractation**

Le professionnel peut exclure le droit de rétractation pour les produits et services suivants, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué dans son offre ou, au moins, en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation ;
2. Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une enchère publique est définie comme une méthode de vente par laquelle un commerçant propose des produits, du contenu numérique et/ou des services lors d'une enchère, sous la direction d'un commissaire-priseur, et par laquelle l'adjudicataire est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Les contrats de service, après l'achèvement complet du service, mais seulement si :
  - a. la mise en œuvre a commencé avec l'accord préalable explicite du consommateur ; et
  - b. le consommateur a déclaré avoir perdu son droit de rétractation dès que le professionnel a exécuté le contrat dans son intégralité ;
4. Voyages, vacances et circuits à forfait visés à l'article 7:500 BW et contrats de transport de passagers ;
5. Les contrats de services donnant accès à un logement, si le contrat prévoit déjà une certaine date ou période de mise en œuvre et autre qu'à des fins d'hébergement, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
6. Les contrats relatifs aux activités de loisirs, si le contrat prévoit déjà une certaine date ou période d'exécution ;
7. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui n'ont pas été préfabriqués et qui ont été fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision spécifique du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
8. Produits sujets à une dégradation rapide ou dont la durée de conservation est limitée ;
9. Les produits scellés qui, pour des raisons liées à la protection de la santé ou de l'hygiène, ne peuvent être renvoyés et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
10. Produits qui, de par leur nature, ont été irrémédiablement mélangés à d'autres produits ;
11. 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 le professionnel n'a aucune influence ;
12. Enregistrements audio/vidéo et appareils informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison ;
13. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais seulement si
  - a. la livraison a commencé avec l'accord préalable explicite du consommateur, et
  - b. le consommateur a déclaré que cela impliquait qu'il avait perdu 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, à l'exception des changements de prix dans les tarifs de TVA.

2. Contrairement au paragraphe précédent, le professionnel peut proposer des produits ou des services à des prix variables, dans les cas où ces prix sont soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence. L'offre doit mentionner ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont des prix recommandés.
3. Les augmentations de prix dans les trois mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent d'une réglementation ou d'une disposition légale.
4. Les augmentations de prix plus de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le commerçant l'a stipulé et que si le commerçant n'est pas en mesure de le faire :
  - a. elles sont le résultat de réglementations ou de stipulations légales ; ou
  - b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans les offres de produits ou de services incluent la TVA.

#### **Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire**

1. Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'aptitude au service et aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, le professionnel garantit également que le produit est adapté à une utilisation autre que normale.
2. Une garantie supplémentaire offerte par le commerçant, le fabricant ou l'importateur ne peut en aucun cas affecter les droits et réclamations légaux qu'un consommateur peut faire valoir à l'encontre du commerçant sur la base du contrat si le commerçant n'a pas rempli sa part du contrat.
3. Une garantie supplémentaire est définie comme tout engagement d'un professionnel, de son fournisseur, d'un importateur ou d'un fabricant qui accorde au consommateur des droits ou des réclamations allant au-delà de ceux prévus par la loi, au cas où il ne remplirait pas sa part du contrat.

#### **Article 13 - Fourniture et mise en œuvre**

1. Le professionnel 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.
2. Le lieu de livraison est réputé être l'adresse que le consommateur fait connaître à l'entreprise.
3. Compte tenu de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, la société exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison différent n'ait été convenu. Si la livraison subit un retard ou si elle ne peut être exécutée, ou seulement partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après la passation de la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et de réclamer d'éventuels dommages-intérêts.
4. Suite à la dissolution conformément au paragraphe précédent, le professionnel rembourse immédiatement au consommateur la somme qu'il a payée.
5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe au professionnel jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné par le consommateur et annoncé au professionnel, sauf s'il en a été explicitement convenu autrement.

#### **Article 14 - Opérations à durée prolongée : durée, résiliation et prolongation**

##### *Cessation d'activité*

1. Le consommateur a le droit de résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
2. Le consommateur a le droit de résilier à tout moment un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à la fin de la durée déterminée, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
3. En ce qui concerne les contrats décrits dans les deux premiers paragraphes, le consommateur peut :
  - les résilier à tout moment et ne pas se limiter à une résiliation à un moment donné ou pendant une période donnée ;
  - y mettre fin dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles elles ont été conclues ;
  - les résilier toujours en respectant le même délai de préavis que celui prévu pour le commerçant.

##### *Prolongation*

4. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être automatiquement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.

5. Contrairement à ce qui est indiqué au paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de journaux ou de magazines quotidiens ou hebdomadaires peut être automatiquement prolongé pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur est libre de résilier ce contrat prolongé vers la fin de la prolongation, avec un délai de préavis n'excédant pas un mois.
6. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être automatiquement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur dispose à tout moment d'un droit de résiliation, avec un préavis ne dépassant pas un mois et, dans le cas d'un contrat portant sur la fourniture régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux ou de magazines quotidiens ou hebdomadaires, un délai ne dépassant pas trois mois.
7. Un contrat à durée déterminée pour la fourniture régulière, à titre d'introduction, de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires (abonnements d'essai ou abonnements de lancement) ne sera pas automatiquement prolongé et prendra fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou de lancement.

#### *La durée*

8. Si la durée déterminée d'un contrat est supérieure à un an, après un an, le consommateur a à tout moment le droit de résilier le contrat, avec un préavis ne dépassant pas un mois, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne dicte qu'une résiliation prématurée du contrat serait inacceptable.

### **Article 15 - Paiement**

1. Tant qu'aucune autre date n'est prévue dans le contrat ou dans les 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 suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de services, ce délai de 14 jours commence à courir le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais stipuler un acompte supérieur à 50 %. En cas de paiement anticipé, le consommateur ne peut se prévaloir d'aucun droit relatif à l'exécution de la commande ou du (des) service(s) concerné(s) avant que l'acompte stipulé n'ait été versé.
3. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement au professionnel toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou déclarées.
4. Si un consommateur n'exécute pas ses obligations de paiement en temps voulu, après que le professionnel l'a informé du retard de paiement, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour s'acquitter de son obligation de paiement ; si le paiement n'est pas effectué dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux sont dus sur la somme due et le professionnel a le droit de facturer les frais extrajudiciaires raisonnables de recouvrement qu'il a encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à 15 % des sommes impayées jusqu'à 2 500 euros, à 10 % au-delà de 2 500 euros et à 5 % au-delà de 5 000 euros, avec un minimum de 40 euros. Le professionnel peut s'écarter de ces montants et pourcentages favorables au consommateur.

### **Article 16 - Procédure de réclamation**

1. Le professionnel prévoit une procédure de réclamation, qui a fait l'objet d'une publicité suffisante, et traitera les réclamations conformément à cette procédure.
2. Le consommateur qui a constaté des manquements dans l'exécution d'un contrat doit adresser ses réclamations au professionnel sans délai, de manière complète et avec des descriptions claires.
3. Une réponse aux plaintes soumises au professionnel sera fournie dans un délai de 14 jours, calculé à partir de la date de réception. S'il est prévu qu'une plainte nécessitera un délai de traitement plus long, le professionnel répondra dans les 14 jours, en confirmant la réception de la plainte et en indiquant quand le consommateur peut s'attendre à recevoir une réponse plus élaborée.
4. Une plainte concernant un produit, un service ou le service du commerçant peut également être introduite via un formulaire de plainte sur la page du consommateur du site web de [Thuiswinkel.org](http://Thuiswinkel.org), [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). La plainte est alors envoyée à la fois au commerçant concerné et à [Thuiswinkel.org](http://Thuiswinkel.org).
5. Le consommateur doit accorder au professionnel un délai d'au moins quatre semaines pour résoudre la plainte dans le cadre d'une consultation conjointe. Passé ce délai, la plainte devient un litige soumis au système de règlement des litiges.

### **Article 17 - Litiges**

1. Les contrats conclus entre un professionnel et un consommateur et qui sont soumis aux présentes conditions générales sont uniquement soumis au droit néerlandais.
2. Les litiges entre un consommateur et un professionnel concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à fournir par ce professionnel peuvent être portés devant le tribunal de [Thuiswinkel](http://Thuiswinkel.org).



Comité, P.O. Box 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl), soit par le consommateur, soit par le professionnel, dans le respect des dispositions ci-dessous.

3. Le Comité des litiges ne traitera un litige que si le consommateur a d'abord adressé sa plainte, sans délai, au professionnel.
4. Si la plainte n'aboutit pas à une solution, le litige doit être soumis au comité des litiges au plus tard 12 mois après que le consommateur a déposé sa plainte auprès du professionnel.
5. Si un consommateur souhaite soumettre un litige au comité des litiges, le professionnel est lié par ce choix. Il est préférable que le consommateur en informe d'abord le professionnel.
6. Si un professionnel souhaite soumettre un litige au comité des litiges, le consommateur indiquera, en réponse à une demande écrite du professionnel, s'il est partie au contrat ou s'il préfère que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si le consommateur n'indique pas son choix au professionnel dans un délai de cinq semaines, le professionnel a le droit de porter le litige devant le tribunal compétent.
7. Les décisions du Comité des litiges sont soumises aux conditions stipulées dans le règlement du Comité des litiges. Les décisions du Comité des litiges prennent la forme d'un avis contraignant.
8. Le Comité des litiges ne traitera pas un litige - ou mettra fin à son intervention - si l'opérateur a été mis en cessation de paiement, a fait faillite ou a effectivement cessé ses activités commerciales avant que le Comité n'ait traité le litige au cours d'une session et n'ait rendu une décision finale.
9. Si, à côté de la Commission des litiges de Thuiswinkel, il existe une autre commission des litiges compétente, reconnue ou affiliée à la Commission des litiges de la Fondation pour la consommation (SGC) ou à l'Institut de réclamation des services financiers (Kifid), la Commission des litiges de Thuiswinkel sera de préférence compétente pour les litiges qui portent principalement sur la méthode de vente ou sur la prestation de services à distance. Pour tous les autres litiges, il s'agira de l'autre commission des litiges reconnue par la SGC ou affiliée à la Kifid.

#### **Article 18 - Garantie de branche**

1. Thuiswinkel.org garantit l'exécution des obligations de ses membres en ce qui concerne les avis contraignants qui leur sont imposés par la Commission des litiges de Thuiswinkel, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis contraignant à un tribunal pour vérification dans les deux mois suivant la date de l'avis. En cas de vérification par un tribunal, la suspension de la garantie prend fin et la garantie reprend effet dès que la décision du tribunal devient définitive et concluante, le tribunal ayant déclaré que l'avis contraignant a un effet contraignant. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, Thuiswinkel.org versera cette somme au consommateur. En cas de montants supérieurs à 10 000 euros par avis contraignant, le montant de 10 000 euros sera payé. Dans la mesure où le montant est supérieur à 10.000 €, Thuiswinkel.org a l'obligation de faire des efforts raisonnables et adéquats pour poursuivre le membre afin qu'il respecte l'avis contraignant.
2. L'application de cette garantie exige que le consommateur introduise un recours écrit auprès de Thuiswinkel.org et qu'il transfère sa créance sur le commerçant à Thuiswinkel.org. Dans la mesure où la créance sur le commerçant dépasse la somme de 10 000 euros, le consommateur se verra offrir la possibilité de transférer sa créance sur le commerçant au-delà de la somme de 10 000 euros à Thuiswinkel.org, après quoi cette organisation poursuivra le paiement de la créance devant les tribunaux à ses propres titres et frais.

#### **Article 19 - Dispositions complémentaires ou différentes**

Les stipulations supplémentaires ou différentes des présentes conditions générales ne peuvent porter préjudice au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière facilement accessible sur un support durable.

#### **Article 20 - Modification des conditions générales de Thuiswinkel.org**

1. Thuiswinkel.org ne modifiera les présentes conditions générales qu'après consultation de l'association des consommateurs.
2. Les modifications des présentes conditions générales n'entreront en vigueur qu'après avoir été publiées de manière appropriée, étant entendu que si des modifications s'appliquent pendant la durée de validité d'une offre, la stipulation la plus favorable au consommateur prévaudra.

Thuiswinkel.org

P.O. Box 7001, 6710 CB EDE, Pays-Bas.

Les droits ne peuvent être acquis que sur la base de la version néerlandaise des présentes conditions générales.

## Annexe I : Modèle de formulaire pour le droit de rétractation

### Modèle de formulaire pour le droit de rétractation

(ce formulaire ne doit être complété et renvoyé que si vous souhaitez résilier le contrat)

- A : [nom de l'opérateur]  
[adresse géographique du commerçant] [numéro de télécopie du commerçant, le cas échéant].  
[adresse électronique du commerçant].
  
- Je/nous\* vous informe (ons) par la présente que, dans le cadre de notre contrat relatif à la vente des produits suivants :  
[description du produit]\*  
La fourniture du contenu numérique suivant : [description du contenu numérique]\*  
La fourniture du service suivant : [description du service]\*  
  
J'exerce/nous exerçons notre droit de rétractation.
  
- Commandé le\*/reçu le\* [date de commande des services ou de réception des marchandises].
- [Nom du/des consommateur(s)]
- [adresse du/des consommateur(s)]
- [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si le présent formulaire est soumis sur papier)

\*Supprimer ou fournir des informations supplémentaires, le cas échéant.