

Conditions générales www.onkruidbrander.com

Les présentes conditions générales de Stichting Webshop Keurmerk ont été établies en consultation avec l'association des consommateurs dans le cadre de la consultation sur l'autoréglementation (CZ) du groupe de coordination du Conseil socio-économique et sont entrées en vigueur le 1er juin 2014.

Ces termes et conditions seront utilisés par tous les membres de la Fondation Webshop. Label de qualité, à l'exception des services financiers visés dans la loi sur la surveillance financière et pour les dans la mesure où ces services sont supervisés par l'Autorité des marchés financiers.

Table des matières:

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entreprise

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 coûts de celui-ci

Article 9 - Obligations de l'entreprise en cas de désistement

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Conformité et garantie supplémentaire

Article 13 - Livraison et mise en oeuvre

Article 14 - Transactions de durée: durée, annulation et prolongation

Article 15 - Paiement

Article 16 - Plaintes

Article 17 - Litiges

Article 18 - Garantie de l'industrie

Article 19 - Dispositions additionnelles ou différentes

Article 20 - Modification des conditions générales Stichting Webshop Keurmerk

Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent dans ces termes et conditions:

1. **Accord complémentaire** : accord par lequel le consommateur a des produits, du contenu numérique et / ou acquiert des services dans le cadre d'un contrat à distance et de ces questions, le numérique, contenus et / ou services sont fournis par l'entreprise ou par un tiers sur la base de un accord entre ce tiers et l'entreprise;
2. **Délai** de rétractation: le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à sa vie activité commerciale, commerciale, artisanale ou professionnelle;
4. **jour** : jour calendaire;
5. **Contenu numérique** : données produites et fournies sous forme numérique;
6. **Accord de durée** : un accord qui s'étend à la livraison régulière de biens et de services et / ou du contenu numérique pendant une certaine période;

7. **Support de données durable:** tout outil - y compris le courrier électronique - permettant au consommateur ou à l'entreprise de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à les consulter ultérieurement ou à les utiliser au cours d'une période adaptée à ses objectifs. à laquelle les informations sont destinées et qui permet une reproduction non modifiée des informations stockées;

8. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de se **retirer** de l'accord de vente à distance;

9. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale membre de Stichting Webshop Keurmerk qui offre des produits, (accès à) du contenu numérique et / ou des services à distance aux consommateurs;

10. **Contrat à distance** : un accord entre l'entreprise et le consommateur conclu dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, contenus numériques et / ou services, y compris la conclusion du contrat utilise exclusivement ou partiellement une ou plusieurs techniques de communication sur la distance;

11. **Modèle de formulaire de rétractation** : le formulaire européen figurant à l'annexe I des présentes conditions générales formulaire type pour annulation;

12. **Technologie de communication à distance** : moyen pouvant être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et l'opérateur soient obligés d'être dans la même pièce en même temps

Article 2 - Identité de l'entreprise

Onkruidbrander.com

Adresse postale; Dorpsstraat 55, 7958RM Koekange

Tel: 085-0667004

Adresse e-mail; info@onkruidbrander.com

Numéro de la chambre de commerce: 72939389

Numéro d'identification TVA: NL859293178B01

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entreprise et à chaque accord à distance conclu entre l'entreprise et le consommateur.

2. Avant la conclusion de l'accord à distance, le texte des présentes conditions est mise à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas possible, l'entreprise s'engage, avant la conclusion du contrat à distance, à faire connaître au consommateur les présentes conditions générales par tout moyen que ce soit ceci gratuitement dès que possible.

3. Si le contrat à distance est conclu électroniquement, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce que le consommateur puisse: peuvent être stockés 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 que les conditions générales peuvent être lues électroniquement et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement à la demande du consommateur.

4. Au cas où des conditions de produit ou de service spécifiques s'appliqueraient en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliqueraient mutatis mutandis et en cas de conflit de conditions, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable . Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, un produit ou un produit spécifique termes et conditions s'appliquent, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent demande et le consommateur peut toujours faire appel en cas de conflit de conditions à la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée limitée ou est soumise à des conditions, ceci sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits proposés, contenu et / ou services numériques. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer l'offre. Comme l'entreprise utilise des images, celles-ci doivent représenter le plus fidèlement possible l'offre de produits, services et / ou contenu numérique. Des erreurs ou des fautes apparentes concernant l'offre ne lient pas l'entreprise.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et sont des obligations liées à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - L'accord

1. La convention est conclue, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et respect des conditions générales.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entreprise confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que l'entreprise n'a pas confirmé la réception de cette acceptation, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si la convention est conclue par voie électronique, l'entreprise trouvera les moyens techniques et les techniques appropriés. Elle assure la protection des données dans un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entreprise devra prendre les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entreprise peut - conformément à la loi - s'informer si le consommateur est en mesure de respecter ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour une bonne conclusion de l'accord à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entreprise a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser une commande ou une demande, ou d'imposer des conditions particulières à la mise en œuvre.
5. L'entreprise communiquera au consommateur les informations suivantes au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, par écrit ou de telle manière qu'il puisse être stocké de manière accessible par le consommateur sur un support durable:
 - a. l'établissement où le consommateur peut s'adresser en cas de plaintes;
 - b. les conditions dans lesquelles et le moyen par lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
 - c. les informations sur les garanties et le service existant après l'achat;

- 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 de mise en œuvre de l'accord à distance;
 - e. les conditions d'annulation du contrat si le contrat a une durée supérieure à un an ou est d'une durée indéterminée;
 - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation
6. Dans le cas d'une transaction prolongée, la disposition du paragraphe précédent s'applique uniquement à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits:

1. Le consommateur peut résilier un contrat d'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de motif. L'entreprise peut demander au consommateur le motif du retrait, mais ne l'oblige pas à indiquer son motif.
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit ou:
 - a) si le consommateur a commandé plusieurs produits dans le même ordre: le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entreprise peut, à condition d'avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.
 - b) si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou pièces: le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière pièce;
 - c) pour les 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.

Pour les services et contenus numériques non fournis sur un support matériel:

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat pour la fourniture de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de motif. L'entreprise peut demander au consommateur le motif du retrait, mais ne l'oblige pas à indiquer son motif.
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le lendemain de la conclusion du contrat.

Période de réflexion prolongée pour les produits, services et contenus numériques qui n'ont pas été fournis sur un support matériel si le droit de rétractation n'est pas précisé:

5. Si l'entreprise n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation ou le formulaire type, la période de réflexion se termine douze mois après la fin de la période de réflexion initiale déterminée conformément aux paragraphes précédents du présent article.
6. Si l'entreprise a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant le début de la période de réflexion initiale, 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

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne débarrassera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour

déterminer sa nature, ses caractéristiques et son fonctionnement. Le principe de base 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 est uniquement responsable de la réduction de valeur du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.

3. Le consommateur n'est pas responsable de la réduction de valeur du produit si l'entreprise ne lui a pas fourni toutes les informations requises par la loi 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 de celui-ci

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit le signaler à l'entreprise dans le délai de rétractation au moyen du formulaire de rétractation type ou d'une autre manière non équivoque.

2. Dans les meilleurs délais, mais dans les 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un mandataire de) l'entreprise. Cela n'est pas nécessaire si l'entreprise a proposé de collecter le produit lui-même. En tout état de cause, le consommateur a 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 fournis, si raisonnablement possible dans son état et son emballage d'origine et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entreprise.

4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombe au consommateur.

5. Le consommateur supporte les coûts directs du retour du produit. Si l'entreprise n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces coûts ou si l'entreprise se charge de supporter lui-même les coûts, il ne supporte pas les frais de retour.

6. Si le consommateur révoque après avoir explicitement demandé que la fourniture du service ou du gaz, de l'eau ou de l'électricité qui n'est pas prête à la vente commence en quantité ou en quantité limitée pendant la période de réflexion, le consommateur est l'entreprise un doit un montant proportionnel à la partie de l'engagement que l'entreprise a rempli au moment de l'annulation, par rapport au plein respect de l'engagement

7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la prestation de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui n'est pas préparé pour la vente en quantité ou en quantité limitée, ni pour la fourniture de chauffage urbain, si:

a. n'a pas fourni d'informations obligatoires sur le droit de rétractation, le coût de l'annulation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou;

b. le consommateur n'a pas explicitement demandé le début de la prestation 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 livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si:

a. Il n'était pas explicitement d'accord avant la livraison de l'exécution du contrat avant la fin de la période de réflexion. ;

b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation en accordant sa permission; ou

c. l'entreprise n'a pas réussi à confirmer cette déclaration du consommateur.

9. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires seront dissous de plein droit.

Article 9 - Obligations de l'entreprise en cas de désistement

1. Si l'entreprise permet au consommateur de résilier électroniquement, elle enverra immédiatement un accusé de réception après avoir reçu cette notification.
2. L'entreprise rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entreprise pour le produit retourné, immédiatement mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur l'informe de l'annulation. À moins que l'entreprise ne propose de récupérer le produit lui-même, il peut attendre de rembourser jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou que le consommateur prouve qu'il a bien renvoyé le produit, selon la première de ces éventualités.
3. L'entreprise utilise le même mode de paiement que le consommateur a utilisé pour le remboursement, à moins que le consommateur n'accepte un mode différent. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour une méthode de livraison plus coûteuse que la livraison standard la moins chère, l'entreprise n'est pas tenu de rembourser les coûts supplémentaires liés à la méthode plus coûteuse.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

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

1. Produits ou services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation
2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publique. Une enchère publique est une méthode de vente dans laquelle des produits, contenus numériques et / ou services sont proposés par l'entreprise au consommateur présent en personne ou ayant la possibilité d'être présent à la vente aux enchères, 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;
3. Contrats de service, après la prestation complète du service, mais uniquement si:
 - a) la prestation a commencé avec le consentement exprès et préalable du consommateur; et
 - b) le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation une fois que l'entreprise a pleinement exécuté le contrat
4. Contrats de services pour la fourniture de logements, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans le contrat et à des fins autres que résidentielles, de transport de marchandises, de location de voitures et de restauration;
5. Accords relatifs aux activités de loisirs, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans l'accord
6. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique;
7. Les produits qui se gâtent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée;

8. Produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent pas être renvoyés et dont le sceau a été brisé après la livraison;
9. Les produits qui sont mélangés irrévocablement avec d'autres produits après la livraison en raison de leur nature;
10. Les boissons alcoolisées, dont le prix a été convenu à la conclusion de l'accord, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'au bout de 30 jours et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence.
11. Enregistrements audio et vidéo scellés et logiciels informatiques dont le sceau a été brisé après la livraison
12. journaux, magazines ou revues, à l'exception de leurs abonnements;
13. La livraison de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si:
 - a) l'exécution a commencé avec le consentement exprès et préalable du consommateur; et
 - b) le consommateur a déclaré perdre ainsi 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 proposés ne sont pas augmentés, à l'exception des variations de prix résultant des modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entreprise peut proposer des produits ou services à prix variables, soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entreprise n'a aucune influence. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles sont indiqués dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si l'entreprise l'a stipulé et:
 - a) elles résultent de réglementations ou de dispositions légales; ou
 - b) le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation prend effet
5. Les prix indiqués dans la gamme de produits ou services incluent la TVA.

Article 12 - Respect de l'accord et de la garantie supplémentaire

1. L'entreprise garantit que les produits et / ou services sont conformes à la convention, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et / ou de convivialité et aux dispositions légales en vigueur à la date de la conclusion de la convention et / ou réglementation gouvernementale. En cas d'accord, l'entreprise garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entreprise, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits légaux et prétend que le consommateur peut faire valoir ses droits à l'encontre de l'entreprise en vertu de l'accord si celui-ci n'a pas rempli sa partie de l'accord.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement de l'entreprise, de son fournisseur, de son importateur ou de son producteur, par lequel il accorde au consommateur certains droits ou revendications allant au-delà de ce qui est légalement requis dans le cas où il aurait manqué à son obligation contractuelle.

Article 13 - Livraison et mise en oeuvre

1. L'entreprise prendra le plus grand soin possible lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des applications pour la fourniture de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiqué à l'entreprise.
3. Conformément à ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, au plus tard toutefois dans un délai de 30 jours, à moins qu'un délai de livraison différent ait été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée que 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 a éventuellement droit à une indemnité.
4. Après la dissolution conformément à l'alinéa précédent, l'entreprise remboursera immédiatement le montant que le consommateur a payé
5. Le risque de détérioration et / ou de perte des produits incombe à l'entreprise jusqu'au moment de sa livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entreprise, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Transactions sur la durée: durée, annulation et prolongation

Annulation:

1. Le consommateur peut annuler un contrat conclu pour une durée indéterminée et s'étendant à la livraison régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services, en respectant les règles de résiliation convenues et en respectant un délai de préavis d'un mois au plus.
2. Le consommateur peut à tout moment mettre fin à un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de rétractation d'au moins un mois au plus.
3. Le consommateur peut les contrats mentionnés dans les paragraphes précédents:
 - annuler à tout moment et ne sont pas limités à l'annulation à un certain moment ou dans une certaine période;
 - annuler au moins de la même manière qu'ils l'ont conclu;
 - annulez toujours avec le même délai d'annulation que l'entreprise s'est fixé.

Extension:

4. Un accord conclu pour une durée déterminée et qui s'étend aux livraisons régulières de produits (y compris l'électricité) ou de services peuvent ne pas être tacites renouvelé ou renouvelé pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens, hebdomadaires et hebdomadaires peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée de trois mois au maximum si le consommateur conclut ce contrat prolongé contre peut mettre fin à 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 de services ne peut être reconduit tacitement que pour une durée indéterminée si le consommateur peut résilier à tout moment avec un préavis d'un mois au plus. La période de préavis est au maximum de trois mois si l'accord s'étend à la livraison régulière,

mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines hebdomadaires, d'actualités, hebdomadaires.

7. Un contrat à durée limitée pour l'introduction régulière de quotidiens, journaux hebdomadaires et hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou de lancement) n'est pas tacitement prolongé et prend fin automatiquement après le procès ou la période d'introduction.

Durée:

8. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment, au bout d'un an, avec une période de rétractation d'au plus un mois, à moins que le caractère raisonnable et l'équité ne prévienne sa résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 - Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou dans 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 accord de fourniture de service, cette période commence le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais obliger le consommateur à payer plus de 50% à l'avance. Lorsqu'un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du service concerné avant le paiement du paiement anticipé stipulé.

3. Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou spécifiées à l'entreprise.

4. Si le consommateur ne respecte pas son ou ses obligations de paiement dans les délais impartis, cela signifie que, après avoir été informé par l'entreprise du retard de paiement et que l'entreprise a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour respecter ses obligations de paiement, après le paiement. En cas de non-paiement dans ce délai de 14 jours, il doit payer des intérêts légaux sur le montant restant dû et l'entreprise est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent à: 15% au maximum sur les encours jusqu'à 2 500 €; 10% sur les 2 500 € suivants et 5% sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €. L'entreprise peut, dans l'intérêt du consommateur, s'écarter des montants et pourcentages indiqués.

Article 16 - Réclamations

1. L'entreprise a une procédure de traitement des réclamations claire et traite les réclamations conformément à cette procédure.

2. Les réclamations relatives à la mise en œuvre de l'accord doivent être entièrement et clairement décrites à l'entreprise dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts.

3. Les réclamations adressées à l'entreprise recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long et prévisible, l'entreprise répondra dans un délai de 14 jours avec un message de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

4. Une plainte concernant un produit, un service ou un service de l'entreprise peut également être soumise via un formulaire de plainte sur la page consommateur du site Web

de Stichting Webshop Keurmerk (<https://www.keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>). La plainte est ensuite envoyée à Stichting Webshop Keurmerk.

5. Si la plainte ne peut pas être résolue après consultation mutuelle dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois qui suivent le dépôt de la plainte, un litige faisant l'objet de la procédure de règlement des litiges surviendra.

Article 17 - Litiges

1. Les contrats entre l'entreprise et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais

2. Les litiges entre le consommateur et l'entreprise concernant la formation ou la mise en œuvre d'accords concernant les produits et services à fournir ou fournis par cet entrepreneur peuvent être soumis à la Geschillencommissie Webshop par le consommateur et l'entreprise, dans le respect des dispositions ci-dessous. , PO Box 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl).

3. Un litige ne sera traité par le Comité des litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa plainte à l'entreprise dans un délai raisonnable.

4. Douze mois après la création du litige, celui-ci doit être soumis par écrit à la commission des litiges.

5. Si le consommateur souhaite soumettre un différend à la Commission des litiges, l'entreprise est tenu de ce choix. Si le professionnel le souhaite, le consommateur doit, dans un délai de cinq semaines à compter de sa demande écrite, indiquer par écrit s'il le souhaite également ou si le différend doit être réglé par le tribunal compétent. Si l'entreprise n'apprend pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, il est habilité à soumettre le litige au tribunal compétent.

6. La commission des litiges prend une décision dans les conditions fixées par le règlement de la commission des litiges (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/decommissies/2701/webshop>). Les décisions du Comité des litiges sont prises au moyen d'un avis contraignant.

7. Le Comité des litiges ne traitera pas un différend ni ne cessera le traitement si un entrepreneur se voit accorder un moratoire, s'est déclaré en faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales, avant qu'un différend ait été traité par le comité lors de la session et qu'une décision finale ait été prise.

8. Si, en plus du comité des litiges Webshop, un autre organisme reconnu ou affilié au comité des litiges de consommation (SGC) ou à l'institut Kifid du Financial Services Complaints Institute (Kifid) est compétent, pour les litiges concernant principalement la méthode de vente ou de fourniture de services à distance, le site Web préféré. Pour tous les autres litiges, le comité des différends accrédité, affilié à SGC ou à Kifid.

Article 18 - Garantie de l'industrie

1. Stichting Webshop Keurmerk garantit le respect de l'avis contraignant du Comité des litiges Stichting Webshop Keurmerk par ses membres, à moins que le membre décide de soumettre l'avis contraignant au tribunal dans un délai de deux mois à compter de son envoi. Cette garantie est rétablie si l'avis contraignant a été maintenu après que le tribunal l'a examiné et que le jugement dont il émane est devenu définitif. Ce montant est versé au consommateur par Stichting Webshop Keurmerk jusqu'à concurrence de 10 000 € par recommandation contraignante. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par recommandation contraignante, 10 000 € seront versés. Stichting Webshop Keurmerk a

l'obligation de tout mettre en œuvre pour que le membre se conforme aux conseils contraignants

2. L'application de cette garantie exige du consommateur qu'il fasse un appel écrit à Stichting Webshop Keurmerk et qu'il transmette sa réclamation contre l'entreprise à Stichting Webshop Keurmerk. Si la créance de l'entreprise dépasse 10 000 euros, le consommateur se voit proposer de transférer sa réclamation dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 euros à Stichting Webshop Keurmerk, à la suite de quoi cette organisation paiera le paiement en son nom et à ses dépens. demandera légalement cela pour satisfaire le consommateur

Article 19 - Dispositions additionnelles ou différentes

Des dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes conditions générales peuvent ne pas être au détriment du consommateur et doivent être enregistrées par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées de manière accessible sur un support de données durable par le consommateur.

Article 20 - Modification des conditions générales Stichting Webshop Keurmerk

1. Stichting Webshop Keurmerk ne modifiera pas les présentes conditions générales sauf en consultation avec l'association des consommateurs.

2. Les modifications apportées aux présentes conditions générales n'entrent en vigueur que lorsqu'elles ont été publiées de manière appropriée, étant entendu qu'en cas de modification applicable pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

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