

Conditions générales

Introduction

Depuis le 15 février 2016, les consommateurs de l'UE ont la possibilité d'enregistrer leurs réclamations par l'intermédiaire de la plate-forme ODR (règlement des litiges en ligne) de la Commission européenne. Cette plate-forme de règlement en ligne des litiges peut être consultée à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>. Si votre réclamation n'est pas encore traitée ailleurs, vous pouvez déposer votre réclamation par le biais de la plate-forme de l'Union européenne.



Nous portons à votre attention que nous sommes affiliés à [Fondation de ThuisKopie](#) et que nous nous acquittons des frais légaux de copie à domicile qui sont dus sur les lecteurs média de Pepper Jobs.



Conditions générales de PEPPER-JOBS ([lien pour le téléchargement](#))

Table des matières :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - L'accord

Article 6 - Droit d'annulation

Article 7 - Frais en cas d'annulation

Article 8 - Exclusion du droit d'annulation

Article 9 - Le prix

Article 10 - Conformité et garantie

Article 11 - Livraison et exécution

Article 12 - Durée des opérations : durée, résiliation et renouvellement

Article 13 - Paiement

Article 14 : Procédure de réclamation

Article 15 - Litiges

Article 16 : Conditions supplémentaires ou différentes

Article 1 - Définitions

Dans les présentes Conditions générales, les termes employés ci-après ont la signification suivante :

1. **Délai de rétractation** : le délai dans lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
2. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'un commerce et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
3. **Jour** : jour calendaire ;
4. **Durée de l'opération** : contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de services dont l'obligation de fourniture et/ou d'achat est étalée dans le temps ;
5. **Support durable** : tout moyen qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permette la consultation future et la reproduction sans altération des informations stockées.
6. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de se rétracter du contrat à distance dans le délai de réflexion ;
7. **Modèle de formulaire** : le modèle de formulaire de révocation mis à disposition par l'entrepreneur qu'un consommateur peut remplir lorsqu'il veut exercer son droit de révocation.
8. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui offre des produits et/ou des services à distance aux consommateurs ;
9. **Contrat à distance** : un accord par lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou de services, jusqu'à et y compris la conclusion de l'accord, il est fait usage exclusif d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;

10. **Technique de communication à distance** : moyen pouvant être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur se trouvent dans la même pièce en même temps.
11. **Conditions générales** : les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Identité du contractant

Nom (contractant) : Smart Import Solutions

Agissant sous : www.pepper-jobs.at

Adresse commerciale : Plattenborgstraat 20, 8043 TT Zwolle

Numéro de téléphone : +31629557135 (lun-ven 09:00 - 17:00)

Adresse e-mail : info@smartimportsolutions.nl

Numéro de TVA : NL001383278B36 Numéro de la Chambre de commerce : 55895565

Association(s) professionnelle(s): [Webwinkelkeurmerk](#)

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat et commande à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, que les conditions générales peuvent être consultées chez l'opérateur et elles seront envoyées gratuitement au consommateur dès que possible à sa demande.
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 texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce que ce dernier puisse facilement le stocker sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement à la demande du consommateur.
4. Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques à un produit ou à un service sont également applicables, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent par analogie et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions générales contradictoires.
5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles ou annulées, le contrat et les présentes conditions générales restent par ailleurs en vigueur et la disposition en question est remplacée par une disposition qui se rapproche le plus possible de l'original en concertation mutuelle.
6. Les situations qui ne sont pas régies par les présentes conditions générales doivent être évaluées sur la base de ces conditions générales.
7. Les incertitudes sur l'interprétation ou le contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales, doivent être interprétées sur la base de ces conditions générales.

Article 4 - L'offre

1. Si la durée de validité d'une offre est limitée ou sujette à conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre est sans engagement. L'entrepreneur a le droit de modifier et d'adapter l'offre.
3. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services offerts. La description de l'offre est suffisamment détaillée pour permettre au client d'évaluer l'offre correctement. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services offerts. Les erreurs évidentes ou les fautes évidentes dans l'offre ne sont pas contractuelles pour l'entrepreneur.
4. Toutes les images, spécifications et informations contenues dans l'offre sont indicatives et ne peuvent donner lieu à une compensation ou à la dissolution de l'accord.
5. Les images des produits sont une représentation fidèle des produits offerts. L'entrepreneur ne peut pas garantir que les couleurs affichées correspondent exactement aux couleurs réelles des produits.
6. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre. Cela concerne en particulier :
 - le prix incluant les taxes ;
 - les frais d'expédition éventuels ;
 - la manière dont l'accord sera conclu et les actions qui seront nécessaires à cette fin ;
 - si le droit de rétractation s'applique ou non ;
 - le mode de paiement, de livraison et d'exécution de l'accord ;
- le délai d'acceptation de l'offre, ou le délai dans lequel l'entrepreneur garantit le prix ;
- le montant du tarif des communications à distance si les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base normal de la technique de communication utilisée ;
- si l'accord est archivé après sa conclusion et, dans l'affirmative, comment il peut être consulté par le consommateur ;
- la manière dont le consommateur, avant la conclusion de l'accord, peut vérifier les données qu'il a fournies dans le cadre du contrat et, s'il le souhaite, les rectifier ;
- toute autre langue dans laquelle, outre le néerlandais, l'accord peut être conclu ;
- les codes de conduite auxquels le professionnel est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
- le délai minimum de l'accord à distance dans le cas d'une durée d'opération.

Article 5 - L'accord

1. L'accord est, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, conclu au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et du respect des conditions fixées.
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 l'accord tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée.

3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et assurer un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut - dans le cadre légal - s'informer si le consommateur peut remplir ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs qui sont importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser une commande ou une demande motivée ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.
5. L'entrepreneur joindra les renseignements suivants au produit ou au service offert au consommateur, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de façon accessible sur un support durable :
 6. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur vers lequel le consommateur peut se tourner pour formuler une réclamation ;
 7. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer le droit de rétractation, ou une indication claire de l'exclusion du droit de rétractation ;
 8. des informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 9. les données visées à l'article 4, paragraphe 3 des présentes conditions générales, sauf si l'entrepreneur a déjà fourni ces données au consommateur avant l'exécution du contrat ;
 10. les conditions de résiliation de l'accord si celui-ci a une durée de plus d'un an ou est à durée indéterminée.
11. Dans le cas d'une opération durable, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.
12. Chaque accord est conclu sous les conditions suspensives d'une disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 6 - Droit d'annulation

Lors de la livraison des produits :

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans indication de motifs pendant une période de 14 jours. Ce délai de réflexion commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou un représentant désigné au préalable par le consommateur et porté à la connaissance de l'entrepreneur.
2. 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 évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il exerce son droit de rétractation, il renverra le produit avec tous les accessoires livrés et - si cela est raisonnablement possible - dans son état et son emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par ce dernier.
3. Si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur doit le faire savoir au moyen du [formulaire type](#). Après que le consommateur ait exprimé

son souhait d'exercer son droit de rétractation, le client doit retourner le produit dans un délai de 14 jours. Le consommateur doit prouver que les marchandises livrées ont été renvoyées à temps, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition.

4. Si, après l'expiration des délais visés aux paragraphes 2 et 3, le client n'a pas fait savoir qu'il souhaitait exercer son droit de rétractation ou n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur, la vente est un fait.

À la livraison des services :

5. Lorsqu'il fournit des services, le consommateur a la possibilité de résilier l'accord sans donner de motif de résiliation pendant au moins 14 jours, à compter du jour de la conclusion du contrat.
6. Afin d'exercer son droit de rétractation, le consommateur suivra les instructions raisonnables et claires fournies par le professionnel dans l'offre et/ou au plus tard au moment de la livraison.

Article 7 - Frais en cas d'annulation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais de renvoi des marchandises sont tout au plus à sa charge.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la rétractation. Toutefois, ceci est soumis à la condition que le produit ait déjà été reçu par Smart Import Solutions ou qu'une preuve concluante de retour complet puisse être fournie. Le remboursement sera effectué au moyen de la méthode de paiement utilisée par le consommateur, à moins que ce dernier ne consente expressément à une autre méthode de paiement.
3. Le consommateur est responsable de toute diminution de la valeur du produit en cas de dommages causés par une manipulation négligente de sa part.
4. Le consommateur ne peut être tenu responsable d'une éventuelle diminution de la valeur du produit si le commerçant n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation, cette démarche étant à accomplir avant la conclusion du contrat d'achat.

Article 8 - Exclusion du droit d'annulation

1. Le professionnel peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits décrits aux paragraphes 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si le commerçant l'a clairement indiqué dans son offre, au moins en temps utile avant la conclusion du contrat.
2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les produits :
3. établi par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur ;
4. qui sont clairement de nature personnelle ;
5. qui, de par leur nature, ne peuvent être rendus ;
6. qui peuvent se détériorer ou se dégrader rapidement ;

7. dont le prix est soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles le commerçant n'a aucune influence ;
8. pour les journaux et magazines individuels ;
9. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le sceau.
10. pour les produits hygiéniques dont le consommateur a brisé le sceau.
11. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les services :
12. concernant l'hébergement, le transport, la restauration ou les activités de loisirs à réaliser à une date ou pendant une période déterminée ;
13. dont la livraison a commencé avec le consentement exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation ;
14. concernant les paris et les loteries.

Article 9 - 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 dus aux changements de taux de TVA.
2. Contrairement à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. L'offre doit mentionner cet engagement de fluctuation et le fait que tous les prix indiqués sont des prix cibles.
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 l'entrepreneur l'a stipulé et :
5. sont le résultat de règlements ou de dispositions législatives
6. que le consommateur ait le droit de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
7. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services s'entendent TTC.
8. Tous les prix sont sous réserve d'erreurs d'impression et de typographie. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences des erreurs d'impression et de composition. En cas d'erreurs d'impression et de composition, l'entrepreneur n'est pas tenu de livrer le produit selon un prix erroné.

Article 10 - Conformité et garantie

1. Le commerçant garantit que les produits et / ou les services répondent au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et / ou d'utilisabilité et à la date de la conclusion du contrat aux dispositions légales et / ou aux réglementations gouvernementales en vigueur. Si cela est convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit convient à une utilisation autre que normale.
2. Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits et les réclamations légales que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu du contrat.

3. Tout défaut ou produit mal livré doit être signalé par écrit à l'entrepreneur dans les 4 semaines suivant la livraison. Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine et dans un état neuf.
4. La durée de la garantie du commerçant correspond à la durée de la garantie du fabricant. Toutefois, le commerçant n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits pour chaque application individuelle par le consommateur, ni des conseils concernant l'utilisation ou l'application des produits.
5. La garantie ne s'applique pas si :
 - Le consommateur a effectué lui-même des réparations et/ou des transformations sur les produits livrés ou les a fait effectuer par des tiers ;
 - Les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou autrement traités avec négligence ou contrairement aux instructions de l'entrepreneur et / ou sur l'emballage ont été traités ;
 - Le défaut résulte en tout ou en partie de la réglementation que le gouvernement a imposée ou imposera en ce qui concerne la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

Article 11 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin possible 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 l'adresse que le consommateur a communiquée à la société.
3. Sous réserve de ce qui est stipulé au paragraphe 4 du présent article, la société exécutera les commandes acceptées rapidement mais au plus tard dans les 30 jours, à moins que le consommateur n'ait accepté un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée, ou si une commande n'est pas ou seulement partiellement exécutée, le consommateur les reçoit au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais. Le consommateur ne peut prétendre à aucune indemnisation.
4. Tous les délais de livraison sont communiqués à titre indicatif. Le consommateur ne peut tirer aucun droit de l'un des délais mentionnés. Le dépassement d'un délai ne constitue pas un droit à indemnisation pour le consommateur.
5. En cas de résiliation conformément au paragraphe 3 du présent article, le commerçant remboursera le montant payé par le consommateur dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation.
6. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard lors de la livraison, il sera indiqué de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement sera livré. Dans le cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais de retour éventuels sont à la charge de l'entrepreneur.
7. Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et annoncé, sauf convention contraire expresse.

Article 12 - Durée des opérations : durée, résiliation et renouvellement (Simple Signage)

Résiliation

1. Le consommateur peut contracter pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, résilier à tout moment sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois au maximum.
2. Le consommateur peut contracter pour une période déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment à la fin de la période déterminée se terminent, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois au maximum.
3. Le consommateur peut conclure les contrats visés aux paragraphes précédents :
 - se terminent à tout moment et ne se limitent pas à une résiliation à un moment précis ou dans une période de temps donnée ;
 - les dénoncer au moins de la même manière par laquelle il les a contractées ;
 - se terminent toujours avec le même délai que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

Renouvellement

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée pour la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être renouvelé tacitement ou pour une durée déterminée.
5. Contrairement à l'alinéa précédent, un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la livraison régulière de quotidiens et d'hebdomadaires et de magazines peut être renouvelé tacitement pour une durée déterminée allant jusqu'à trois mois, si le consommateur peut, à la fin de la prolongation, résilier le contrat avec un préavis allant jusqu'à un mois.
6. Un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la livraison régulière de produits ou de services ne peut être renouvelé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut à tout moment résilier le contrat avec un préavis d'un mois au maximum et un préavis de trois mois au maximum s'il est prévu de livrer régulièrement, mais moins d'une fois par mois, des journaux et des magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires.
7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière de quotidiens, de journaux et d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou de lancement) ne sera pas tacitement poursuivi et prendra fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou de lancement.

Durée

7. Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut, après un an, résilier le contrat à tout moment avec un préavis d'un mois au maximum, sauf si le caractère raisonnable et équitable s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 13 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion visé à l'article 6, paragraphe 1. Dans le cas d'un accord de prestation de services, ce délai commence à courir après que le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.
2. Le paiement doit être effectué dans les 7 jours suivant la date de facturation, sauf si les parties en ont expressément convenu autrement par écrit. Toutes les conditions de paiement sont considérées comme irrévocables.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler sans délai au commerçant toute inexactitude dans les détails de paiement fournis ou indiqués.
4. Le paiement est effectué à la réception, soit en espèces à la signature de la facture, soit en créditant le montant dû sur les comptes bancaires à la disposition de Smart Import Solutions.
5. Les registres (bancaires) de Smart Import Solutions servent de preuve exhaustive des paiements effectués entre les parties, sauf preuve contraire fournie par le client.
6. Le paiement sera effectué sans aucun recours à une remise et/ou une compensation.
7. L'attribution du paiement de la dette aura lieu selon les caractéristiques de paiement données par l'acquéreur, ou en cas de recouvrement les caractéristiques de paiement mentionnées par Smart Import Solutions, et dans les autres cas selon les réglementations légales.
8. En cas de non-paiement par le consommateur, Smart Import Solutions a le droit, sous réserve de restrictions légales, de facturer au consommateur les frais raisonnables engagés à l'avance.
9. La loi sur les frais de recouvrement (WIK) détermine le montant des frais de recouvrement que vous pouvez facturer en sus du montant de la facture si un client ne paie pas.
10. Si une facture n'a pas été acquittée en totalité après l'expiration du délai :
 - a. le client sera redevable à Smart Import Solutions d'intérêts moratoires d'un montant égal à l'intérêt commercial légal par mois, calculé cumulativement sur la somme principale. Les fractions d'un mois sont considérées comme des mois entiers s'il s'agit du Simple Signage de Smart Import Solutions. L'intérêt court du jour où la carence débute jusqu'au jour où elle prend fin. En vue du calcul des intérêts, le montant en souffrance est majoré à la fin de chaque mois des intérêts dus pour cette période ;
 - b. l'Acquéreur, après avoir été convoqué par Smart Import Solutions, sera redevable d'un minimum de 15 % de la somme concernant les frais extrajudiciaires, de la somme principale et des intérêts de retard avec un **minimum absolu de 250 €**. Il s'agit des frais fixes de recouvrement de la facture.
11. Si l'Acquéreur ne s'acquitte pas à temps de ses obligations de paiement, celui-ci, après avoir été informé par Smart Import Solutions du retard de paiement et après le délai de 2 jours qui lui a été accordé pour s'acquitter de ses obligations de paiement, devra des intérêts légaux sur le montant dû, après ce délai de 2 jours, suite au défaut de paiement ; et Smart Import Solutions sera en droit de facturer à l'acquéreur les frais de recouvrement extrajudiciaires engagés.
12. La loi sur les frais de recouvrement (WIK) détermine le montant des frais de recouvrement que vous pouvez facturer en sus du montant de la facture si un client ne paie pas. 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 €. Smart Import Solutions peut s'écarter des

montants et pourcentages ci-dessus au profit de l'Acheteur. Ces informations peuvent être consultées sur le [site Web](#) du Gouvernement central.

Article 14 : Procédure de réclamation

1. Le commerçant dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être présentées dans un délai de 7 jours, après que le consommateur ait constaté les défauts, en les décrivant clairement et complètement à l'entrepreneur.
3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur seront répondues dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement plus long prévisible, l'entrepreneur répondra dans le 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. Si la plainte ne peut être résolue d'un commun accord, un différend survient qui est assujetti au règlement des litiges.
5. En cas de réclamation, le consommateur doit s'adresser en premier lieu au commerçant. Si la boutique en ligne est affiliée à la Fondation WebwinkelKeur et que les réclamations ne peuvent être résolues par une consultation mutuelle, le consommateur doit contacter la Fondation WebwinkelKeur (webwinkelkeur.nl), qui assurera gratuitement la médiation. Vérifiez si cette boutique en ligne dispose d'une adhésion en cours via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. À défaut d'une solution, le consommateur a la possibilité de faire traiter sa réclamation par le comité d'arbitrage indépendant désigné par la Fondation WebwinkelKeur, la décision est contraignante et tant le commerçant que le consommateur consentent à cette décision contraignante. La soumission d'un litige à ce comité de règlement des différends entraîne des coûts qui doivent être payés par le consommateur au comité en question. Il est également possible d'enregistrer des réclamations au moyen de la plateforme européenne ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Une réclamation ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, à moins que ce dernier n'indique le contraire par écrit.
7. Si une réclamation est jugée recevable par l'entrepreneur, ce dernier remplacera ou réparera gratuitement, à sa discrétion, les produits livrés.

Article 15 - Litiges

1. Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le consommateur réside à l'étranger.
2. La Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

Article 16 : Conditions supplémentaires ou différentes

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent être préjudiciables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de telle manière que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support de données durable.