

Conditions générales de vente Remarketed

Table des matières

Article 1 - Définitions	2
Article 2 - Identité de l'entrepreneur	4
Article 3 - Applicabilité	5
Article 4 - L'offre	6
Article 5 - Le contrat	7
Article 6 - Droit de rétractation	9
Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion	11
Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents	12
Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation	14
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation	15
Article 11 - Le prix	17
Article 12 - Conformité au contrat et garantie supplémentaire	18
Article 13 - Livraison et exécution	19
Article 14 - Durée des transactions : durée, résiliation et renouvellement	20
Article 15 - Paiement	22
Article 16 - Procédure de réclamation	23
Article 17 - Litiges	24
Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes	26
Article 19 - Annulation/dissolution et suspension des accords commerciaux	27
Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation (consommateur)	29

Article 1 – Définitions

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

1.1. Contrat accessoire : un contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces articles, contenu numérique et/ou services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un arrangement entre ce tiers et le professionnel ;

1.2. Délai de rétractation : délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;

1.3. Consommateur : la personne physique n'agissant pas à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

1.4. Jour : jour calendaire ;

1.5. Contenu numérique : les données produites et livrées sous forme numérique ;

1.6. Contrat continu : contrat de fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pour une période déterminée ;

1.7. Support de données durable : tout dispositif – y compris le courrier électronique – qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une période adaptée à l'usage auquel elles sont destinées, et qui permet la reproduction inaltérée des informations stockées ;

1.8. Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;

1.9. Commerçant : la personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et qui propose des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services à des consommateurs à distance ; 1.10 ;

1.10. Contrat à distance : un contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, par lequel, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, il est fait usage de manière exclusive ou conjointe d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;

1.11. Modèle de formulaire de rétractation : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales ; l'annexe I n'a pas à être mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant sa commande ;

1.12. Technologie de communication à distance : moyens pouvant être utilisés pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne doivent se trouver ensemble dans la même pièce au même moment.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entreprise : Remarketed Marketplace B.V.

Agissant sous le(s) nom(s) :

Remarketed Marketplace B.V.

Adresse professionnelle :

Zernikelaan 6b

9351VA Leek

Numéro de téléphone : +31 85 0043 960

Joignabilité :

Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00.

Adresse électronique : klantenservice@remarketed.com

Numéro de la chambre de commerce : 76904679

Numéro de TVA : NL860834037B01

Article 3 – Applicabilité

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.

3.1. 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, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les plus brefs délais sur demande.

3.2. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être stocké par le consommateur de manière simple sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et que, à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement.

3.3. Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le consommateur peut toujours se fonder sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 - L'offre

Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela doit être expressément indiqué dans l'offre.

4.1. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation véridique des produits, services et/ou contenus numériques offerts. Les fautes ou erreurs évidentes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.

4.2. 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.

Article 5 – Le contrat

Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, l'accord est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont énoncées.

5.1. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut dissoudre l'accord.

5.2. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur observe des mesures de sécurité appropriées.

5.3. L'entrepreneur peut – dans les cadres légaux – s'informer si le consommateur peut faire face à ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs qui sont importants pour une conclusion responsable de l'accord 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 ou d'assortir l'exécution de conditions particulières, tout en motivant sa décision.

5.4. L'entrepreneur transmet au consommateur, au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable :

- a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre avec ses réclamations ;
- b. les conditions et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
- c. les informations sur les garanties et les services après-vente existants ;

d. le prix TTC du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;

e. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;

f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation. En cas de transaction à la durée, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour les produits :

Le consommateur peut dissoudre un accord relatif à l'achat d'un produit pendant une période de réflexion de 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à donner sa ou ses raisons.

6.1. Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence à courir 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. Le professionnel peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande portant sur plusieurs produits dont les délais de livraison sont différents.

b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou pièces : le jour où le consommateur, ou un tiers indiqué par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière pièce ;

c. dans le cas de contrats prévoyant la livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Dans le cas de services et de contenus numériques non fournis sur un support matériel :

Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant 14 jours sans donner de raisons. L'opérateur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à indiquer son ou ses motifs.

6.2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion de l'accord.

Prolongation du délai de réflexion pour les produits, services et contenus numériques non livrés sur un support matériel en cas de défaut d'information sur le droit de rétractation :

Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire 12 mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux alinéas précédents du présent article.

6.2. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées à l'alinéa précédent dans les 12 mois suivant la date effective du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

Pendant le délai de réflexion, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le point de départ est ici que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.

7.1. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manière de manipuler le produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.

7.2. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents

Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il en informe le professionnel dans le délai de rétractation au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non équivoque.

8.1. Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours à compter du lendemain de la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit, ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur a en tout cas respecté le délai de restitution s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

8.2. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

8.3. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.

8.4. Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas informé le consommateur qu'il doit supporter ces coûts ou si l'entrepreneur indique de supporter lui-même les coûts, le consommateur n'a pas à supporter les coûts de renvoi.

8.5. Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement demandé expressément que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non rendus prêts à la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant le délai de rétractation, le consommateur doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie de l'engagement remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'engagement.

8.6. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui ne sont pas rendus prêts à la vente dans un volume ou une quantité limités, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :

- a. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou ;
- b. le consommateur n'a pas expressément demandé le commencement de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de rétractation.

8.7 Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison totale ou partielle d'un contenu numérique non livré sur un support matériel si :

- a. il n'a pas expressément accepté, avant sa livraison, 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 lorsqu'il a donné son consentement ; ou
- c. l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

8.8 Il incombe au consommateur de s'assurer que le produit est correctement emballé et protégé pendant le processus de retour. Si le produit arrive endommagé en raison d'un emballage insuffisant ou incorrect, Remarketed se réserve le droit de refuser le retour ou de déduire le coût des dommages du montant du remboursement.

8.9 Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront dissous de plein droit.

Article 9 – Obligations du professionnel en cas de rétractation

Si le professionnel permet la notification de la rétractation du consommateur par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.

9.1. L'entrepreneur rembourse tous les paiements du consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui notifie sa rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre avec 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, la date retenue étant la plus proche.

9.2. L'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf si le consommateur convient d'un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

9.3. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode plus coûteux.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

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

Les produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation.

10.1. Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une enchère publique désigne une méthode de vente dans laquelle des produits, des contenus numériques et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur à des consommateurs qui assistent ou ont la possibilité d'assister personnellement à l'enchère, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est obligé d'acheter les produits, les contenus numériques et/ou les services ;

10.2. Contrats de service, après l'exécution complète du service, mais seulement si :

- a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
- b. le consommateur a déclaré qu'il perdait son droit de rétractation une fois que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat ;

10.3. Les contrats de service pour la fourniture d'un hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;

10.4. Les accords relatifs aux activités de loisirs, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans le contrat ;

10.5. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;

10.6. Les produits qui se gâtent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;

10.7. Les produits scellés qui ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;

10.8. Les produits qui, de par leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison ;

10.9. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;

10.10. Les enregistrements audio et vidéo scellés et les logiciels informatiques dont le sceau a été brisé après la livraison ;

10.11. Journaux, magazines ou périodiques, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;

10.12. La livraison de contenu numérique autre que sur un support tangible, mais seulement si :

a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et

b. le consommateur a déclaré qu'il perdait ainsi son droit de rétractation.

Article 11 – Le prix

Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues à des changements de taux de TVA.

11.1. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs doivent être mentionnés dans l'offre.

11.2. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de prescriptions ou de dispositions légales.

11.3. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le professionnel l'a stipulé et :a. qu'elles résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou
b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet.

11.4. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

Article 12 – Conformité au contrat et garantie supplémentaire

Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales existantes à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

12.1. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.

12.2. On entend par garantie supplémentaire tout engagement de l'entrepreneur, de son fournisseur, de son importateur ou de son producteur par lequel il accorde au consommateur certains droits ou réclamations au-delà de ce qu'il est légalement obligé de faire au cas où il n'aurait pas rempli sa part de l'accord.

Article 13 – Livraison et exécution

L'entrepreneur 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.

13.1. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entrepreneur.

13.2. Dans le respect des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec la rapidité nécessaire, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut l'être 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 le droit à d'éventuels dommages et intérêts.

13.3. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.

13.4. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf s'il en a été explicitement convenu autrement.

Article 14 – Durée des transactions : durée, résiliation et renouvellement

Résiliation :

Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée, qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, en respectant les règles de résiliation convenues à cet effet et un délai de préavis n'excédant pas un mois.

14.1. Le consommateur peut résilier un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment à l'échéance de la durée déterminée, en respectant les règles de résiliation convenues à cet effet et un délai de préavis qui n'excède pas un mois.

14.2 Les consommateurs peuvent résilier les contrats visés aux paragraphes précédents :

- a. résilier à tout moment et ne pas être limité à une résiliation à un moment précis ou dans une période donnée ;
- b. résilier au moins de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;
- c. prennent toujours fin avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

Renouvellement :

Un accord conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.

14.3. Nonobstant le paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la livraison régulière de nouvelles quotidiennes et de journaux et magazines hebdomadaires peut être tacitement renouvelé pour une durée déterminée ne dépassant pas trois mois, si le consommateur peut mettre fin à ce contrat renouvelé vers la fin du renouvellement avec un préavis ne dépassant pas un mois.

14.4. Un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la livraison régulière de produits ou de services ne peut être prolongé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut y mettre fin à tout moment avec un délai de préavis ne dépassant pas un mois. Le délai de préavis ne peut excéder trois mois dans le cas où le contrat prévoit la livraison régulière, mais moins que mensuelle, de journaux et magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires.

14.5. Un contrat à durée limitée prévoyant la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires à des fins d'introduction (abonnement d'essai ou d'introduction) ne se poursuit pas tacitement et prend fin automatiquement à l'issue de la période d'essai ou d'introduction.

Durée :

Si un contrat a une durée supérieure à un an, après un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis ne dépassant pas un mois, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 – Paiement

Sauf disposition contraire dans l'accord ou les 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 de l'accord. Dans le cas d'un accord portant sur la fourniture d'un service, ce délai commence le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation de l'accord.

15.1. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais exiger du consommateur qu'il paie plus de 50 % à l'avance. Lorsqu'un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) en question avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.

15.2. Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou mentionnés.

15.3. Si le consommateur ne s'acquitte pas en temps voulu de son/ses obligation(s) de paiement, il est redevable, après qu'il a été averti par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour encore s'acquitter de ses obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux sur le montant dû et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais d'encaissement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. Le propriétaire peut déroger aux montants et pourcentages mentionnés dans l'intérêt du consommateur.

Article 16 – Procédure de réclamation

Nous te conseillons de commencer par nous faire part de tes réclamations en envoyant un courriel à info@remarketed.nl. Si cela ne permet pas de trouver une solution, il est possible de soumettre ton litige à la médiation via Stichting WebwinkelKeur. Depuis le 15 février 2016, il est également possible pour les consommateurs de l'UE de déposer des plaintes via la plateforme ODR de la Commission européenne. Cette plateforme ODR peut être consultée à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/odr> . Si ta plainte n'est pas déjà traitée ailleurs, tu es libre de déposer ta plainte via la plateforme de l'Union européenne."

Article 17 – Litiges

Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

17.1. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à fournir ou livrés par cet entrepreneur peuvent, dans le respect de ce qui est stipulé ci-dessous, être soumis par le consommateur ou l'entrepreneur à la Commission des litiges de Thuiswinkel, P.O. Box 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl).

17.2. Un litige ne sera examiné par le Comité des litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa plainte au professionnel dans un délai raisonnable.

17.3. Si la plainte n'aboutit pas à une solution, le litige doit être soumis au Comité des litiges par écrit ou sous une autre forme à déterminer par le Comité au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a soumis sa plainte à l'entrepreneur.

17.4. Si le consommateur souhaite soumettre un litige au Comité des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix. De préférence, le consommateur en informe d'abord l'entrepreneur.

17.5. Lorsque l'entrepreneur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, le consommateur doit, dans un délai de cinq semaines après une demande écrite faite par l'entrepreneur, exprimer par écrit s'il le souhaite ou s'il veut que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur n'entend pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur est en droit de soumettre le litige au tribunal compétent.

17.6. La Commission des litiges statue dans les conditions prévues par le règlement de la Commission des litiges (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions de la commission des litiges sont prises par voie d'avis contraignant.

17.7. La commission des litiges ne traite pas un litige ou met fin à ses travaux si le professionnel a bénéficié d'un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement cessé son activité, avant qu'un litige n'ait été traité par la commission en séance et qu'une décision définitive n'ait été rendue.

17.8. Si, outre la Commission des litiges de Thuiswinkel, une autre commission des litiges reconnue par ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) est compétente, la Commission des litiges de Thuiswinkel aura la préférence sur la Commission des litiges de Thuiswinkel pour les litiges portant principalement sur le mode de vente ou de prestation de services à distance. Pour tous les autres litiges, l'autre commission des litiges reconnue par SGC ou affiliée à la Kifid.

Article 18 – Dispositions complémentaires ou différentes

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

Article 19 – Annulation/dissolution et suspension des accords commerciaux

19.1 Remarketed a le droit, si l'autre partie est ou reste à quelque titre que ce soit en défaut de remplir ses obligations concernant une, plusieurs et/ou toutes les livraisons effectuées par remarketed, les travaux effectués et/ou à tout autre titre, de suspendre ses obligations envers l'autre partie en tout ou en partie et/ou d'annuler/dissoudre les accords sous-jacents en tout ou en partie, sans être tenu responsable par l'autre partie de quelque manière que ce soit et sans préjudice des droits qui reviennent à remarketed.

19.2 remarketed a également ce droit comme mentionné au 10.1 si l'autre partie est sujette à des actes criminels qui affectent la relation d'affaires avec remarketed ainsi que le nom et la réputation de remarketed, une faillite, une suspension de paiement, l'adhésion au WSNP, d'autres formes de conseil en matière de dettes, la liquidation de la forme de la société / des activités commerciales, la saisie, ou une, selon les normes de remarketed, la menace d'une ou plusieurs de ces circonstances, y compris les arriérés d'impôts. Toutes les créances de remarketed à l'encontre de l'autre partie seront alors immédiatement exigibles, sans qu'aucune autre mise en demeure et/ou avis de défaut ne soit nécessaire.

19.3 Si l'autre partie souhaite dissoudre/annuler le(s) accord(s) qu'elle a conclu(s) avec remarketed, remarketed aura le droit de réclamer le respect du(des) accord(s) conclu(s), ou l'autre partie devra à remarketed des frais d'annulation/dissolution d'au moins 30 % de la valeur financière de l'accord, à la discrétion de remarketed. remarketed aura également ce droit dans les circonstances visées à l'article 10.1.

19.4 Lors de l'annulation ou de la dissolution des contrats de location et/ou d'abonnement, l'autre partie devra au moins les versements restants du contrat contesté avec un minimum de 50% de la valeur financière originale du contrat.

19.5 Dans tous les cas visés à l'article 10, remarketed aura également le droit de récupérer auprès de l'autre partie tous les dommages qu'elle a subis et/ou subira de quelque manière que ce soit et/ou sous quelque forme que ce soit.

19.6 remarketed ne peut en aucun cas être tenue responsable par et/ou au nom de l'autre partie dans tous les cas visés à l'article 10 pour toutes les conséquences directes et indirectes subies dans tous les actes de remarketed incités par cet article.

19.7 remarketed a le droit de poursuivre l'exécution de l'accord conclu avec l'autre partie, ou de suspendre l'exécution de l'accord en tout ou en partie jusqu'à son approbation, dans la mesure où l'exécution et/ou la poursuite l'exige à sa discrétion.

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation (consommateur)

Modèle de formulaire de rétractation : (ne remplis et ne renvoie ce modèle de formulaire que si tu souhaites te rétracter du contrat).

À : [nom de l'entrepreneur]

[adresse géographique entrepreneur]

[numéro de télécopie de l'entrepreneur, si disponible]

[adresse électronique ou adresse électronique de l'entrepreneur]b. Par la présente,

je t'informe/nous t'informons* que j'ai/nous avons conclu notre accord concernant la vente des produits suivants : [désignation du produit]*

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

la fourniture du service suivant : [désignation du service]*,

révoqué/révoqué*c. Commandé le*/reçu le* [date de la commande dans le cas des services ou de la réception dans le cas des produits].

d. [Nom du (des) consommateur(s)]

e. [Adresse du/des consommateur(s)]

f. [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier)

* Biffe ce qui ne s'applique pas ou complète ce qui s'applique. Tu peux utiliser le texte ci-dessus sur ta lettre.