**Conditions Générales Stichting Webshop Keurmerk de Leane Creatief Uitgeverij BV Dronten – Pays Bas**



Les présentes conditions générales de Stichting Webshop Keurmerk ont ​​été élaborées en consultation avec l'association des consommateurs dans le cadre de la consultation sur la réglementation du groupe de coordination du Conseil de développement économique et social et entrent en vigueur le 1er juin 2014.

Tous les membres du Stichting Webshop Keurmerk utiliseront les présentes conditions générales, à l’exception des services financiers visés dans la loi sur la surveillance financière et dans la mesure où ces services sont supervisés par l’Autorité néerlandaise des marchés financiers.

Table des matières:

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - Le contrat

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'entrepreneur 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 exécution

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

Article 15 - Paiement

Article 16 - Procédure de plainte

Article 17 - Litiges

Article 18 - Dispositions additionnelles ou différentes

Article 19 - Modification des conditions générales de vente de Stichting Webshop Keurmerk

Article 1 - Définitions

1. Dans ces conditions:
2. 1. Accord complémentaire: accord par lequel le consommateur acquiert des produits, contenus numériques et / ou services dans le cadre d'un contrat à distance et que ces biens, contenus numériques et / ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un rendez-vous entre ce tiers et l'entrepreneur;
3. 2. Délai de réflexion: le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation.
4. 3. Consommateur: la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son commerce, son activité professionnelle, artisanale ou professionnelle.
5. 4. jour: jour calendaire;
6. 5. Contenu numérique: données produites et livrées sous forme numérique;
7. 6. Contrat à terme: un contrat qui s'étend à la livraison régulière de biens, services et / ou contenus numériques pendant une certaine période;
8. 7. Support de données durable: tout appareil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'opérateur de stocker des informations qui lui sont adressées en personne de manière à les consulter ultérieurement ou à les utiliser au cours d'une période permettant: le but auquel les informations sont destinées et qui permet une reproduction non modifiée des informations stockées;
9. 8. Droit de rétractation: la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion;
10. 9. Entrepreneur: la personne physique ou morale qui est membre de Stichting Webshop Keurmerk et qui offre des produits, (accès à) du contenu numérique et / ou des services aux consommateurs à distance.
11. 10. Contrat à distance: contrat conclu entre l’entrepreneur 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 la conclusion de la convention, exclusivement ou on utilise une ou plusieurs techniques de communication à distance;
12. 11. Formulaire type de rétractation: le formulaire modèle européen de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions;
13. 12. Technologie de communication à distance: moyen pouvant être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur soient obligés d'être dans la même pièce en même temps. zijn samengekomen;

**Article 2 - Identité de l'entrepreneur:**

**Leane Creatief Uitgeverij BV**

**De Morinel 37, 8251 HT Dronten - Pays-Bas**

**Téléphone: 0031-0321-314063 Accessible de 9h à 17h**

**E: info@leanecreatief.com**

**Chambre de commerce: 39050570**

**N ° de TVA NL8157.34.608.B01**

**Article 3 - Applicabilité**

**1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance passé 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, l’entrepreneur, avant la conclusion du contrat à distance, indique de quelle manière les conditions générales de vente de l’entrepreneur peuvent être consultées et qu’elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.**

**3. Si le contrat à distance est conclu électroniquement, par dérogation 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 les consommateurs peuvent être facilement stockés 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 électroniquement et qu’à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement.**

**4. Si des conditions de produit ou de service spécifiques s’appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s’appliquent également mutatis mutandis et le consommateur peut toujours, en cas de conflit, invoquer la disposition applicable qui lui est le plus applicable. favorable.**

Artikel 4 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée limitée ou est soumise à conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.

2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et / ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si l’entrepreneur utilise des images, celles-ci sont le reflet fidèle des produits, services et / ou contenus numériques proposés. Les erreurs évidentes ou les erreurs dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.

3. Chaque offre contient des informations telles que le consommateur sait clairement quels sont les droits et obligations attachés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et de la réalisation des conditions correspondantes.

2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que l'entrepreneur n'a pas confirmé la réception de cette acceptation, le consommateur peut résilier le contrat.

3. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique de données et il veillera à la sécurité de l'environnement Web. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l’entrepreneur observera les mesures de sécurité appropriées.

4. L'entrepreneur peut, dans les cadres statutaires, indiquer si le consommateur est en mesure de respecter ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si l'entrepreneur sur la base de cette enquête a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande motivée ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.

5. Au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, l'entrepreneur doit envoyer les informations suivantes par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support durable:

l'adresse de visite du lieu d'affaire du commerçant où le consommateur peut se plaindre;

b. les conditions dans lesquelles et la manière dont 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; dans la mesure du possible, les frais de livraison; et le mode de paiement, de livraison ou d’exécution du contrat à distance;

e. les conditions requises pour mettre fin à la convention si la convention 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 ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Avec des 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. Si un produit ne peut être livré, un le période de réflexion de 30 jours s’applique. Le commerçant peut demander au consommateur la raison du retrait, mais ne pas l’obliger à en indiquer le 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’entrepreneur 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. dans 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 qui ne sont pas livrés 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 depuis au moins 14 jours sans donner de motif. Le commerçant peut demander au consommateur la raison du retrait, mais ne pas l’obliger à en indiquer le motif.

4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le lendemain de la conclusion de l'accord.

Délai de rétractation prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui n'ont pas été livrés sur un support matériel dès lors qu'ils ne sont pas informés du droit de rétractation:

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations requises par la loi sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.

6. Si le professionnel 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 déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe de base est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit qu’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 celle autorisée au paragraphe 1.

3. Le consommateur n'est pas responsable de la réduction de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni 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 le signalera dans le période de réflexion de 14 jours en envoyant un e-mail à l'adresse info@leanecreatief.com

Le consommateur peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation en bas la dernière page des présentes conditions de livraison.

2. Dans les meilleurs délais, mais dans les 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur retourne le produit ou le remet à son représentant autorisé. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de collecter le produit lui-même. Dans tous les cas, le consommateur a respecté le délai de retour s’il retourne le produit avant l’expiration du délai de réflexion.

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

4. Le consommateur doit assumer le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation.

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

6. Si le consommateur résilie après avoir expressément demandé que la fourniture du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui n'a pas été préparée pour la vente commence en quantité ou en quantité limitée pendant la période de réflexion, le consommateur est le l’entrepreneur doit un montant proportionnel à la partie de l’obligation qu’il a remplie au moment de son retrait, par rapport au plein respect de l’obligation.

7. 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 préparés pour la vente en quantité ou en quantité limitée, ni pour la fourniture de chauffage urbain, si:

l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations requises par la loi sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de révocation ou le formulaire type de rétractation, ou;

b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de réflexion.

8. Le consommateur ne supporte aucun frais de livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si:

avant la livraison, il n'a pas expressément accepté de commencer à exécuter le contrat avant la fin de la période de réflexion;

b. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement; ou

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

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

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

1. Si l'entrepreneur autorise électroniquement la notification de rétractation par le consommateur, il envoie un accusé de réception immédiatement après la réception de cette notification.

2. Le commerçant remboursera tous les paiements du consommateur, y compris les frais de livraison facturés par le commerçant pour le produit retourné, sans délai, mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur le notifiera du retrait. À moins que l'entrepreneur n'offre de récupérer le produit lui-même, il peut attendre de rembourser jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur démontre qu'il a retourné le produit, selon la première éventualité.

3. L'entrepreneur utilise le même mode de paiement que le consommateur a utilisé pour le remboursement, à moins que le consommateur n'accepte un autre mode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

4. Si le consommateur a opté pour une méthode de livraison plus onéreuse que la livraison standard la moins chère, l’entrepreneur n’est pas tenu de rembourser les coûts supplémentaires liés à la méthode plus onéreuse.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

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

1. 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 se produire pendant le délai de rétractation

2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publique. Par enchères publiques, on entend un mode de vente consistant à proposer des produits, contenus numériques et / ou services par l’entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou a la possibilité d’être personnellement présent aux enchères, sous la direction d’un commissaire-priseur, et dans lequel le le soumissionnaire retenu est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et / ou les services;

3. Contrats de service, après exécution complète du service, mais uniquement si:

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

b. le consommateur a déclaré qu'il perdrait son droit de rétractation dès que l'entrepreneur aurait 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 concernant les activités de loisirs, si une certaine date ou période d'exécution est prévue dans l'accord.

6. Les 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 vie est limitée;

8. Les 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, de par leur nature, sont irréversiblement mélangés avec d'autres produits après la livraison.

10. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu à la conclusion du contrat 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’entrepreneur n’a aucune influence;

11. Enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison;

12. Journaux, magazines ou revues, à l’exception des abonnements à cette publication;

13. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si:

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. Au cours de la période 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 la modification des taux de TVA.

2. Contrairement au paragraphe 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. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont des prix cibles sont mentionnés dans l'offre.

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

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:

ils résultent de réglementations ou de stipulations légales; ou

b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à compter du jour où la hausse de prix prend effet.

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

Article 12 - Contrat de conformité et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur 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 droits légaux existant à la date de la conclusion de la convention. dispositions et / ou réglementations gouvernementales. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite en aucun cas les droits légaux et prétend que le consommateur peut faire valoir son opposition à l'entrepreneur en vertu du contrat si celui-ci n'a pas rempli sa part du contrat. accord.

3. Une garantie supplémentaire s'entend de toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, de son importateur ou de son producteur, par laquelle il cède 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 exécution

1. Le commerçant 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 communiquée à l'entrepreneur.

3. Conformément aux dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison ne soit 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 pénalité et le droit à toute indemnisation.

4. Après la dissolution conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant que le consommateur a payé.

5. 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 destinataire désigné à l'avance et rendu représentatif de l'entrepreneur, sauf convention explicite contraire.

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

Annulation:

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend 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 résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services, à tout moment à la fin du délai stipulé, dans le respect des règles de rétractation convenues et d'un délai de préavis. jusqu'à un mois.

3. Le consommateur peut conclure les contrats visés aux paragraphes précédents:

- annuler à tout moment et ne pas se limiter à la résiliation à une heure précise ou dans une période donnée;

- annuler au moins de la même manière qu’ils l’ont conclu;

- annulez toujours avec le même délai de préavis que l'entrepreneur s'est fixé.

Extension:

4. Un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services ne peut être ni prolongé ni renouvelé tacitement pour une durée déterminée.

5. Nonobstant le paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de journaux quotidiens et hebdomadaires, ainsi que de magazines et hebdomadaires, peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée de trois mois maximum si le consommateur a renouvelé cette prolongation. l’accord jusqu’à la fin de la prolongation peut être résilié avec un préavis d’un mois au plus.

6. Un contrat qui a été 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. Le délai de préavis est de trois mois au maximum si l'accord porte sur la livraison de journaux quotidiens, d'actualités, d'hebdomadaires et de magazines, mais moins d'une fois par mois.

7. Un contrat de durée limitée pour la livraison régulière de journaux quotidiens, hebdomadaires et hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou de lancement) n'est pas reconduit tacitement 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 le résilier à tout moment avec un préavis d'un mois maximum, à moins que le caractère raisonnable et l'équité ne soit annulé avant la fin de la durée convenue. résister.

Article 15 - Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou dans les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le commencement ou en l'absence de délai de réflexion dans les 14 jours suivant la fin du contrat. accord. En cas d’accord de fourniture de service, ce délai court à compter du lendemain de la confirmation de l’accord par le consommateur.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, celui-ci peut ne jamais être obligé de payer à l'avance plus de 50% des conditions générales. Si le paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du service, avant que le paiement anticipé stipulé ait eu lieu.

3. Le consommateur est tenu de signaler sans délai à l’entrepreneur des inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou indiqués.

4. Si le consommateur ne s'acquitte pas de son obligation de paiement dans les délais, après avoir été informé par le professionnel du retard de paiement et s'il a ménagé au consommateur un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, après que le paiement n'ait pas été effectué dans ce délai de 14 jours, l'intérêt légal est dû sur le montant restant dû et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s’élèvent à un maximum de: 15% par rapport aux encours d’un montant maximum de 2 500 €, =; 10% sur les 2 500 € suivants, et 5% sur les 5 000 € suivants, = avec un minimum de 40 €, =. L'entrepreneur peut s'écarter des montants et pourcentages susmentionnés au profit du consommateur.

Article 16 - Procédure de plainte

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte bien connue et traite la plainte conformément à cette procédure.

2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être entièrement et clairement décrites à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts.

3. Les réclamations adressées à l'entrepreneur 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’entrepreneur répondra dans un délai de 14 jours avec un accusé 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 le service de l'entrepreneur peut également être soumise via un formulaire de réclamation sur la page de consommateur du site Web de Stichting Webshop Keurmerk (https://www.keurmerk.info/nl/consumenten/klacht/). La plainte sera ensuite envoyée à l'entrepreneur concerné et à Stichting Webshop Keurmerk.

5. Webshop Keurmerk ne traitera pas un litige ou ne cessera pas le traitement. Si l'entrepreneur s'est vu accorder une suspension de paiement, il a été déclaré en faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales ou si la boutique en ligne a été suspendue ou annulée par Webshop Keurmerk.

6. Webshop Keurmerk ne réglera un litige que si le consommateur a préalablement soumis sa plainte à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.

7. Au plus tard douze mois après la naissance du litige, celui-ci doit être soumis par écrit à Webshop Keurmerk.

8. Il est également possible de déposer des plaintes via la plate-forme européenne de règlement en ligne des litiges (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>).

Article 17 - Litiges

1. Seul le droit néerlandais s'applique aux contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales. Même si le consommateur habite à l'étranger.

2. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.

Article 18 - Dispositions additionnelles ou différentes

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

Article 19 - Modification des conditions générales de vente de Stichting Webshop Keurmerk

1. Lorsque Stichting Webshop Keurmerk apportera un changement, nous informerons l'entrepreneur par le biais de la newsletter et placerons les dernières conditions sur notre site Web (https://www.keurmerk.info/nl/algemene-voorwaarden/).

2. Les modifications apportées aux présentes conditions générales n'entrent en vigueur que lorsqu'elles ont été publiées de la manière appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, les dispositions les plus favorables pour le consommateur prévaudront.

Adresse Stichting Webshop Keurmerk:

Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam

Annexe I: Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire pour annulation

(ne remplissez que ce formulaire et renvoyez-le lorsque vous souhaitez annuler le contrat)

- à: [nom de l'entrepreneur]

[entrepreneur adresse géographique]

[numéro de télécopieur entrepreneur, si disponible]

[adresse électronique ou adresse électronique de l'entrepreneur]

- Je / nous \* partage / partage \* vous informons par la présente que je / nous \* sommes d'accord

la vente des produits suivants: [désignation du produit] \*

la livraison du contenu numérique suivant: [indication du contenu numérique] \*

la prestation du service suivant: [désignation du service] \*,

révoquer / révoquer \*

- Commandé le \* / reçu le \* [date de la commande avec services ou de la réception des produits]

- [nom du consommateur]

- [Adresse du consommateur]

- [Consommateur signature] (uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier)

\* Supprimer ce qui n'est pas applicable ou compléter ce qui est applicable.